



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 82

**EXPEDIENTE N° 02567-2009/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION**

RESOLUCIÓN: 2

Lima, 20 de agosto de 2009.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Facturación de consumo adicional en los recibos de enero y febrero de 2009 (N° T001-18826417 y N° T001-18310263) y facturación por reintegro de equipo.
CICLO DE FACTURACIÓN	: 28
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERU S.A.C.
NUMERO DE RECLAMO	: 53663
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta DAC-COP-R/MFR-2283-09
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: INFUNDADO : Facturación por reintegro de equipo incluido en el recibo N° T001-18310263.

VISTO : El recurso de apelación y en atención a la documentación obrante en el mismo, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos relevantes:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la facturación de consumo adicional en los recibos de enero y febrero de 2009 (N° T001-18826417 y N° T001-18310263) y por la facturación por reintegro de equipo; señalando que el tráfico de voz adicional no fue contratado y que existe doble facturación por el servicio de reintegro de equipo.
2. LA EMPRESA OPERADORA en su Resolución de Primera Instancia declara:
 - Fundado el reclamo por el monto de S/. 421.02 sin IGV, habiéndose generado la Nota de Crédito N° MGR1-0050376 por S/. 34.62 sin IGV correspondiente al recibo T001-18310263 y la Nota de Crédito N° MGR1-0050377 por S/. 386.40 sin IGV aplicada al recibo N° T001-18825417.
 - Infundado el reclamo por la suma de S/. 899.15 sin IGV correspondiente al monto facturado por el Reintegro del Precio de Equipo, toda vez que EL RECLAMANTE firmó el Acuerdo par la Adquisición de Equipos con Condiciones Especiales, por el que aceptó el descuento otorgado por un periodo de 12 meses, conociendo las condiciones y causas de pérdida de dicho descuento y que con fecha 23 de diciembre de 2009 EL RECLAMANTE, solicitó la cancelación de 4 líneas, procediéndose con dicho requerimiento el 02 de enero de 2009; por ello, al incumplirse lo acordado se procedió a cobrar el total del precio del equipo con fecha 28 de enero de 2009.



**EXPEDIENTE N° 02567-2009/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION**

3. EL RECLAMANTE en su recurso de apelación indica encontrarse en desacuerdo con el cobro indebido por reintegro de equipo.
4. En sus descargos, LA EMPRESA OPERADORA precisa que mediante el Acuerdo APADECE se otorga al cliente el beneficio de adquirir un equipo celular a un precio especial, perdiéndose el descuento en caso de que el cliente, cancele voluntariamente el servicio PCS y pierda la condición de cliente Claro Empresa.
5. Antes de entrar al análisis de fondo, cabe precisar que EL RECLAMANTE interpone recurso de apelación únicamente por la facturación por concepto de reintegro de equipo incluido en el recibo N° T001-18310263, por lo que este Tribunal sólo se pronunciará sobre este extremo.
6. Al respecto, mediante Resolución N° 1 de fecha 17 de julio de 2009, este Tribunal consideró pertinente solicitar a LA EMPRESA OPERADORA alcance el Cuadro de Detalle de Equipos del Anexo I del Acuerdo PCS (descuento especial).
7. LA EMPRESA OPERADORA mediante carta DAC-COP/CAR-480-09 de fecha 03 de agosto de 2009, detalla el siguiente cuadro de resumen correspondiente a los precios de los equipos adquiridos, descuentos otorgados y diferencia de pago:

Línea	Plan	Modelo de Equipo	Precio del Equipo	Precio pagado con el descuento	Diferencia por pagar
1993507338	Plan 90-30 CDI	Nokia 1208	140	5	135 soles
1993513801	Plan 90 CDI	BB 8700	900	100	800 soles
1993513823	Plan 90-30 CDI	Nokia 1208	140	5	135 soles

8. Sobre el particular, cabe precisar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 98° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas por Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL, la carga de la prueba respecto a la solicitud y/o aceptación de la persona natural o jurídica respectiva de algún servicio público de telecomunicaciones o modificación de términos o condiciones de dicha contratación, corresponde a la empresa que brinda dicho servicio.
9. Asimismo, es oportuno mencionar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 6° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y normas modificatorias), LA EMPRESA OPERADORA está obligada a brindar información clara, veraz, detallada y precisa sobre las características, modalidades, limitaciones y, opciones de planes tarifarios.
10. De la revisión de la documentación que obra en el expediente, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el "Acuerdo para la Adquisición de Equipos con



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL	FOLIOS
GUS-TRASU	83

EXPEDIENTE N° 02567-2009/TRASU/GUS/RA RECURSO DE APELACION

Condiciones Especiales y de Adquisición de Equipos Terminales con Restricción Temporal de Acceso a la Red de Otros Operadores”, suscrito por el señor Fernando Bellantin Cavigiolo representante legal de la empresa “AMBITO SRL”, en cuya cláusula cuarta se señala lo siguiente:

“...///

“CUARTA.- CAUSALES DE LA PÉRDIDA DEL DESCUENTO ESPECIAL.

EL CLIENTE declara conocer y aceptar que de producirse alguno de los supuestos señalados a continuación, perderá el DESCUENTO ESPECIAL otorgado mediante el presente Acuerdo, debiendo reintegrar a Claro el importe del mismo.

(...) 2. En caso EL CLIENTE cancele voluntariamente el servicio PCS de Claro y pierda la condición de Cliente ClaroEmpresas.

(...) De producirse la pérdida del DESCUENTO ESPECIAL por las razones aquí establecidas, Claro facturará a EL CLIENTE el importe correspondiente como “Reintegro de Precio de LOS EQUIPOS” estando facultado para incluir dicho importen el recibo telefónico de EL CLIENTE, inmediato siguiente a la fecha en que se produzca el supuesto que determina la pérdida del DESCUENTO ESPECIAL.. EL CLIENTE se compromete a pagar dicho concepto de reintegro de manera oportuna.”

...///”

11. En tal sentido, teniendo en cuenta que la baja del servicio a solicitud de EL RECLAMANTE, se ejecutó antes del cumplimiento del plazo de doce (12) meses pactado en el “Acuerdo para la Adquisición de Equipos con Condiciones Especiales y de Adquisición de Equipos Terminales con Restricción Temporal de Acceso a la Red de Otros Operadores”, es posible colegir que LA EMPRESA OPERADORA se encontraba facultada a facturar el cargo por reintegro de equipo.
12. Asimismo, de la información contenida en el Anexo 1 “Acuerdo para la Prestación del Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS)”, se observa que EL RECLAMANTE sólo canceló el importe de S/. 110.00 nuevos soles por concepto de los tres (03) equipos adquiridos; por tanto, en el recibo materia de reclamo se estaría facturando el importe que no fue cancelado (S/. 1,070.00 nuevos soles incluido IGV), en virtud al descuento especial otorgado por LA EMPRESA OPERADORA al momento de la contratación del servicio.
13. Por tanto, teniendo en cuenta que el cobro por reintegro de equipo se está facturando, acorde con lo establecido en el “Acuerdo para la Adquisición de Equipos con Condiciones Especiales y de Adquisición de Equipos Terminales con Restricción Temporal de Acceso a la Red de Otros Operadores”, se justifica declarar infundado el recurso de apelación interpuesto.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL, así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS 432

**EXPEDIENTE N° 02567-2009/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION**

HA RESUELTO:

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación por reintegro de equipo incluido en el recibo N° T001-18310263 y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal y que, por tanto, tendrá como plazo para cancelar el monto reclamado hasta el 17 de septiembre de 2009, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Manuel San Román Benavente, Carlos Echaiz Rodas y Victoria Morgan Moreno.

Carlos Echaiz Rodas
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

CER/Jc