



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
RECURSO DE APELACIÓN  
EXPEDIENTE N° 0024297-2023/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL

## RESOLUCIÓN N.º 0060397-2023-TRASU/OSIPTEL

Lima, 29 de setiembre de 2023

RECLAMANTE	:	██
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
SERVICIO	:	████████████████████
MATERIA RECLAMADA	:	Cobro por penalidad generado en la Nota de Débito Electrónica N° BJCY-01823259
CÓDIGO DE RECLAMO	:	FC-1127071-2023
RESOLUCIÓN IMPUGNADA	:	RM-C-FC1127071-2023-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	INFUNDADO

**VISTO:** El expediente de la referencia, y en atención a la documentación obrante, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución en los siguientes fundamentos:

### I. ANTECEDENTES:

1. En el presente caso, el RECLAMANTE cuestionó el cobro por penalidad generado en la Nota de Débito Electrónica N° BJCY-01823259, manifestando no haber sido informado sobre la condición de permanencia de doce meses.
2. La EMPRESA OPERADORA, mediante resolución impugnada, declaró *infundado* el reclamo, argumentando que, se valida el contrato de adquisición de equipo de fecha 15 de abril de 2023 con fecha de término el 14 de abril de 2024; por lo tanto, al solicitar el cambio de operador con fecha 13 de julio de 2023, se generó el incumplimiento de las condiciones del contrato y, en consecuencia, el cobro de la penalidad.
3. El RECLAMANTE interpuso recurso de apelación, en el que precisó no haber sido informado que, al comprar un equipo al contado tendría una permanencia de doce meses, por lo que al no tener conocimiento de ello es que realizó la portabilidad; asimismo, señala que al realizar la compra se le ofreció su línea con el 50% de descuento, el cual nunca se efectuó, lo que lo motivó a generar la portabilidad de la línea.
4. La EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos, precisando lo siguiente:
  - (i) Es pertinente informar que el cobro de la penalidad corresponde cuando se incumplen las condiciones establecidas en el Contrato de Equipo, mediante el cual se brinda un beneficio económico para la compra del equipo, el cual se otorga en función al tiempo de permanencia.
  - (ii) Se ha verificado que según contrato digital de equipo con Código Único de Contrato N° 1136287393 de fecha 15 de abril de 2023, se informó al cliente de las causales por las cuales se puede perder el beneficio económico y por ello puede generarse el cobro de reintegro o penalidad.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
RECURSO DE APELACIÓN  
EXPEDIENTE N° 0024297-2023/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL

- (iii) Asimismo, se valida que el cliente con fecha 13 de julio de 2023 realizó la baja final, por tal motivo, corresponde el cobro del reintegro o cargo por penalidad por el importe de S/684.50 facturada mediante Documento N° BJCY-01823259.

## II. ANÁLISIS DEL CASO:

5. Al respecto, es preciso señalar que el artículo 10 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> -en adelante, Condiciones de Uso- establece que toda persona tiene derecho a recibir de LA EMPRESA OPERADORA la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

6. De igual manera, en el artículo 11 de las Condiciones de Uso se establece que la EMPRESA OPERADORA está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, entre otros, sobre:

(...)

(iv) *El alcance, uso, y costos asociados al equipo terminal que se adquiera con la misma empresa de telecomunicaciones (..).*

7. El objetivo de esta disposición es garantizar que los usuarios puedan recibir de la EMPRESA OPERADORA toda la información necesaria que les permita tomar sus decisiones o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación o utilización del servicio.

8. Ahora bien, según lo establecido en el anexo 5 numeral 2.5 de las Condiciones de Uso, la empresa operadora podrá celebrar contratos adicionales para: (i) la adquisición o financiamiento de equipos terminales.

9. Asimismo, el anexo 5 numeral 1.1 de las Condiciones de Uso artículo establece que:

*“Mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar: (i) la contratación; (ii) la resolución; (iii) la modificación de los términos o condiciones de la contratación; (iv) la migración a planes tarifarios; (v) la afiliación a tarifas promocionales, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado; o (vi) cualquiera de las prestaciones contempladas en la presente norma.*

*Los actos a que se hace referencia en el párrafo precedente, se aplican respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones, incluyendo servicios*

<sup>1</sup> Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
RECURSO DE APELACIÓN  
EXPEDIENTE N° 0024297-2023/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL

*suplementarios o adicionales u otras prestaciones derivadas o vinculadas con la prestación del servicio”.*

10. Es pertinente informar al RECLAMANTE que el artículo 19 de la norma acotada dispone que se considera como mecanismo de contratación a todo medio que permita otorgar certeza de la manifestación de voluntad de solicitar y/o aceptar la contratación, resolución y/o modificación de los términos o condiciones de la contratación de un servicio público de telecomunicaciones; así como cualquiera de las prestaciones contempladas en la presente norma. Los mecanismos de contratación son, de manera taxativa, los siguientes:
- (i) Cualquier documento escrito
  - (ii) Grabación de audio o video
  - (iii) Medios informáticos
  - (iv) Marcación simple
  - (v) Marcación doble (solicitud y confirmación)
  - (vi) Otro mecanismo que haya sido aprobado previamente por el OSIPTEL.
11. Sobre el particular, mediante la Carta n.º 01045-GG/2020 emitida por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, con fecha 28 de octubre de 2020, se puso en conocimiento de LA EMPRESA OPERADORA la aprobación de la nueva versión del “Mecanismo de Contratación Digital (Huella Dactilar) para Servicios Móviles y Fijos en Tiendas” como mecanismo de contratación de los servicios fijos y móviles (bajo la modalidad prepago, control y postpago), el cual tiene como principal característica que tanto para la identificación del abonado, como para la aceptación de la voluntad del acto que se requiera celebrar, se emplee el sistema de validación biométrica de huella dactilar. tomando como base el Informe n.º 00009-DAPU/2020.
12. Asimismo, de acuerdo al Informe n.º 00009-DAPU/2020 de la Dirección de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL que, aprueba el “Mecanismo de Contratación Digital (Huella Dactilar) para Servicios Móviles y Fijos en Tiendas”, una vez validados los datos del abonado con el RENIEC mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, se le mostrará en la pantalla del aplicativo un resumen del contrato y la ficha de los servicios adicionales, con la finalidad de que los revise y apruebe a través de la toma de su huella digital para cada documento, la cual será contrastada con la base de datos del RENIEC. Posterior a ello, a través del aplicativo se genera un contrato digital, el mismo que contará con los siguientes mecanismos de seguridad:
- A. Sello de tiempo: asegura la inalterabilidad del documento contractual firmado digitalmente y deja constancia de la fecha y hora cierta de la contratación.
  - B. Certificado digital: asegura que el documento ha sido firmado y generado por TdP.
  - C. Código Único de contrato: En cada página del contrato se genera un código único de contrato que puede ser visualizado por el Cliente, por nuestros sistemas y finalmente a través de la lectura del código QR.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
RECURSO DE APELACIÓN  
EXPEDIENTE N° 0024297-2023/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL

- D. Código de QR: Se genera un código de QR que con un lector 2D se puede escanear y se mostrarán los siguientes datos: (i) Código único de contrato, (ii) DNI del Cliente contratante; y (iii) Fecha y hora de contratación.
13. Es importante precisar que el referido Informe fue elaborado en base a la información que fuera proporcionada por LA EMPRESA OPERADORA.
14. Por otro lado, el anexo 5 número 1.3 de las Condiciones de Uso, establece que la carga de la prueba de la solicitud y/o aceptación de la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, la modificación de los términos o condiciones de dicha contratación, contratación de ofertas, descuentos y promociones que requieran aceptación previa, contratación de servicios suplementarios o adicionales, y otras prestaciones derivadas de dicha norma, corresponde a la empresa operadora.
15. En efecto, de acuerdo a los hechos expuestos por ambas partes, corresponde a este Tribunal verificar si el RECLAMANTE fue informado de las causales que generan el cobro por el reintegro de precio del equipo (penalidad).
16. En el caso en cuestión, la EMPRESA OPERADORA ha remitido el documento denominado "*Contrato de Prestación de Servicios Adicionales y Transacciones – Servicios Móviles Postpago y Control*", del cual se verifica que con fecha 15 de abril de 2023, una persona identificada como ~~Henry Junior Orlando Ruiz~~ –el RECLAMANTE– con DNI N° ~~400000005~~, adquirió un equipo terminal móvil asociado a la línea materia de reclamo, con descuento especial y por el cual debía de pagar el importe de S/548.00 soles<sup>2</sup> (con I.G.V.) y para mantener dicho precio debía sujetarse a un plazo forzoso del servicio de doce (12) meses.
17. Ahora bien, se verifica que en el considerando 3 del documento citado precedentemente, la EMPRESA OPERADORA informa al RECLAMANTE sobre los supuestos mediante los cuales perdería el descuento especial otorgado.
18. En consecuencia, al haber sido elevados los medios probatorios que acreditan que la EMPRESA OPERADORA informó al RECLAMANTE sobre el cobro del reintegro de equipo, corresponde a este Tribunal 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 Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL (Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL (Resolución que aprueba la norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resoluciones N° 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, Resolución N° 01-98-LIN-

<sup>2</sup> Cabe precisar que, el precio de lista del equipo adquirido ascendía a S/1,372.03; sin embargo, se realizó el descuento especial, resultando un importe a pagar de S/548.00 soles (con I.G.V.).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
RECURSO DE APELACIÓN  
EXPEDIENTE N° 0024297-2023/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL

TRASU-OSIPTEL, Resolución N° 01-99-LIN-TRASU-OSIPTEL y Resolución N° 01-2000-LIN-TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable,

**HA RESUELTO:**

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por el RECLAMANTE por el cobro por penalidad generado en la Nota de Débito Electrónica N° BJCY-01823259; 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, si el monto reclamado se encuentra pendiente de pago, LA EMPRESA OPERADORA sólo podrá exigirlo después de transcurrido quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución<sup>3</sup>, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.



Firmado digitalmente por:PONCE  
ARQUEROS Luis Manuel FAU  
20216072155 soft

**Vocal de la Sala Unipersonal 47 del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios**

**JUA**

**Información importante:**

Esta resolución pone fin a la vía administrativa, por lo que no corresponde la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.

<sup>3</sup> Al respecto, el artículo 13 del Reglamento de Reclamos dispone que, en los casos de reclamos no favorables al abonado, la empresa operadora podrá exigir el monto adeudado, así como el respectivo interés desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta la fecha del pago. El plazo para exigir el monto adeudado no será menor de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución de primera o segunda instancia, según corresponda.