



EXPEDIENTE N° 0038509-2017/TRASU/ST-RA
 RECURSO DE APELACIÓN
 RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 13 de marzo del 2018

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTO RECLAMADO	:	Cobro del Reintegro por Financiamiento de Equipos generado en el recibo de marzo de 2017
EMPRESA OPERADORA	:	ENTEL PERÚ S.A. (antes NEXTEL DEL PERÚ S.A.)
CÓDIGO DE RECLAMO	:	80419458
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	SAC-CC/80419458-2017
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

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 manifestó su disconformidad con el Cobro del Reintegro por Financiamiento de Equipos generado en el recibo de marzo de 2017, señalando lo siguiente:
 - (i) Solicitó la reactivación de su servicio dentro de los quince días posteriores a la suspensión por robo de su equipo.
 - (ii) Solicitó la activación de su servicio; sin embargo, por disposición del personal de LA EMPRESA OPERADORA su servicio N° fue registrado con su DNI y no con su RUC.
 - (iii) No reconoce el cobro por penalidad porque aún cuenta con el servicio en LA EMPRESA OPERADORA.

2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró Infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Con fecha 20 de febrero de 2017 el abonado solicitó la suspensión por robo de su servicio N° , a través del caso N° 77592225, servicio el cual se encontraba registrado con su RUC:
 - (ii) El plazo para reposición es de 15 días calendarios y el 8 de marzo de 2017 se procedió con la desactivación del servicio N°
 - (iii) El 22 de junio de 2016 adquirió el equipo Samsung Galaxy J3 Negro con plan Negocio 79 para el N° , por la permanencia de 18 meses con el equipo, brindándosele el descuento especial de S/ 650.00 inc. I.G.V.
 - (iv) Al no haber cumplido con la permanencia de 18 meses con el equipo procedió con la devolución del beneficio otorgado (penalidad).
 - (v) La línea N° se activó con fecha 13 de marzo de 2017 con el DNI N° , cuando se había pasado el plazo establecido para la reposición.

3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que precisó lo siguiente:
 - (i) Le informaron que tenía un mes para solicitar la reactivación de su servicio bloqueado por robo.
 - (ii) No le informaron que reactivarían su servicio y sería registrada la línea con su DNI.

4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos ratificó lo expuesto en su resolución de primera instancia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0038509-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

5. Del análisis de los argumentos expuestos por LA EMPRESA OPERADORA se advierte que, el cobro por penalidad se originó por la reconexión del servicio por robo fuera del plazo establecido, por tal motivo este Tribunal analizará si:
- (I) EL RECLAMANTE fue informado respecto a los supuestos de pérdida de descuento especial de equipo.
 - (II) EL RECLAMANTE solicitó la reactivación del servicio dentro del plazo establecido.
6. Al respecto, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código de Consumo) en el literal b del artículo 1° establece que a efectos de que el consumidor tome una decisión o realice una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios, es su derecho el acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible.
7. En esa línea, es oportuno mencionar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 6° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹, en adelante - TUO de las Condiciones de Uso-, LA EMPRESA OPERADORA está obligada a brindar información clara, veraz, detallada y precisa sobre las características, modalidades, limitaciones y, opciones de planes tarifarios.
8. Asimismo, en el TUO de las Condiciones de Uso se precisa 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 temas, sobre:
- (i) El servicio ofrecido;
 - (ii) Las diversas opciones de planes tarifarios;
 - (iii) Las características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido.
 - (iv) El plazo y condiciones de los contratos adicionales a que hace referencia el artículo 16-A²;
9. Adicionalmente, el artículo 120° del TUO de las Condiciones de Uso, establece que 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.
10. En el presente caso, corresponde a este Tribunal determinar si EL RECLAMANTE fue informado de las causas que originarían el cobro por reintegro de equipo; particularmente, respecto a la pérdida de descuento especial de equipo por incumplimiento del plazo establecido para la reactivación del servicio por robo.
11. De la documentación obrante en el expediente se advierte que, LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el documento denominado "Anexo 3 – Solicitud de Cambio de Plan, Equipo, Modelo y Servicios Adicionales" (obrante a fojas 4), suscrito con fecha 22 de junio de 2016, el cual cuenta con la firma y huella dactilar de la Sra. _____, lo que denota conocimiento y aceptación de las condiciones establecidas en el mismo, específicamente, del "Acuerdo para la venta de equipos con descuento especial".

¹ Resolución De Consejo Directivo N° 138 - 2012-CD/OSIPTEL

² El primer párrafo del artículo 16-A° de las Condiciones de Uso establece que "La empresa operadora podrá celebrar contratos adicionales para: (i) la adquisición o financiamiento de equipos terminales, y/o (ii) la recuperación de inversión realizada para el desarrollo de infraestructura específica necesaria para la prestación del servicio a un determinado abonado.



EXPEDIENTE N° 0036509-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

12. Por otro lado, del análisis del documento antes señalado se verifica que, el equipo móvil fue adquirido con un descuento especial, sujeto a un plazo de 18 de meses, tal y como se advierte a continuación:

Código de producto		Código de producto de referencia (en la misma categoría de productos e equipos) (C.F.)				Equipos de referencia		Id.	Id.
N° de línea	Modelo (Equipo de referencia)	Modelo (Equipo de referencia)	Descuento de compra (PL%)	Plazo de vigencia (Días)	Descuento especial	Plazo de vigencia (Días)	Modelo (Equipo de referencia)	Modelo (Equipo de referencia)	Plazo de vigencia (Días)
	LA EMPRESA OPERADORA	LA EMPRESA OPERADORA	15	18	15	18			18

13. Asimismo, de la revisión del mencionado documento se verifica que, este consigna la información correspondiente a los supuestos de pérdida del Descuento Especial, particularmente la causal por reconexión del servicio por robo fuera del plazo de 15 días hábiles, conforme se detalla a continuación:

Acuerdo para la venta de equipos con descuento especial:

1. El plazo correspondiente a la Vigencia del Acuerdo se computará a partir de la fecha de activación del servicio. En caso de suspensión de los servicios prestados a través de los equipos por causas imputables al cliente dicho plazo se prorrogará por el período de suspensión.

2. El Cliente declara conocer y aceptar que, de producirse alguno de los supuestos señalados en los siguientes puntos antes del vencimiento del Plazo, perderá el Descuento Especial otorgado, debiendo reintegrar a Entel el importe por cada Equipo adquirido, de acuerdo a la fórmula señalada en el punto 4. Entel podrá facturar dicho importe como "Reintegro por financiamiento de equipos" en el recibo de servicios inmediato posterior a la fecha en que se produzca la causal que determina la pérdida del Descuento Especial o en cualquier recibo posterior, cuando se cumpla cualquiera de las siguientes consideraciones: El Cliente A) decida unilateralmente dejar sin efecto el Acuerdo; B) cambio de modelo de Equipo; C) solicite la baja de los servicios de telecomunicaciones activados en cualquiera de los Equipos; D) migre a un plan tarifario cuya tarifa básica sea menor a la tarifa básica del plan tarifario original del cual migró o migre a la modalidad prepago; E) no solicite la reconexión de los Servicios activados en cualquiera de los Equipos dentro del plazo de 15 días hábiles, ya sea por: i) hurto, robo, pérdida, u otra circunstancia que impida el uso de cualquiera de los Equipos; o, ii) no solicite la reconexión de cualquiera de los Equipos suspendidos a solicitud del Cliente luego del plazo establecido en la normativa vigente. Asimismo cuando se proceda a la baja de los Servicios en cualquiera de los Equipos por falta de pago de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente o se realice la suspensión del Servicio en cualquiera de los Equipos o resolución del contrato de prestación de servicio público de telecomunicaciones (el "Contrato") suscrito por el Cliente antes del Plazo, por cualquiera de las causales previstas en la normativa vigente y/o en el Contrato;

3. El Cliente no podrá ceder los Equipos sin que medie aprobación previa y por escrito de Entel, en cuyo caso las partes acuerdan que los anexos suscritos por Descuento Especial que se encuentran vigentes a la fecha pasarán al Aceptante.

4. El reintegro por el Descuento Especial será de acuerdo a la fecha de producido el hecho. La fórmula para cálculo del descuento a reintegrar es: $((PL - PV) * N) * (N - D)$ Donde: PL: Precio de Lista del Equipo; PV: Precio de Venta o Precio Pagado del Equipo; N: Vigencia del acuerdo en días; D: Cantidad de días con el servicio activo. Para definir PL se toma como referencia el precio del Equipo en el mercado prepago.

5. En caso el Cliente solicite el cambio de número de su abonado, las partes acuerdan que los anexos suscritos por Descuento Especial, así como otros que se encuentran vigentes a la fecha, no sufrirán cambio alguno.



14. En ese sentido, siendo que con fecha 20 de febrero de 2017 el servicio N° fue bloqueado por robo, EL RECLAMANTE contaba con 15 días hábiles para solicitar la reconexión del servicio; por tanto, tenía hasta el 13 de marzo de 2017.
15. En ese orden de ideas, tomando en cuenta que el plazo para solicitar la reconexión del servicio suspendido por robo vencía el 13 de marzo de 2017, este Tribunal advierte que, LA EMPRESA OPERADORA efectuó la baja del servicio con fecha 8 de marzo de 2017; es decir, antes del plazo establecido, no respetando por tanto las reglas aplicables a la baja del servicio y ocasionando que EL RECLAMANTE pierda el descuento especial otorgado por la compra del equipo.
16. Ahora bien, tomando en cuenta que, LA EMPRESA OPERADORA señaló en su resolución de primera Instancia que EL RECLAMANTE solicitó la reactivación del servicio N° con fecha 13 de marzo de 2017, se puede advertir que, la reactivación se solicitó dentro del plazo establecido en el "Acuerdo para la venta de equipos con descuento especial".



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU	
----------	--

EXPEDIENTE N° 0036509-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

17. Aunado a lo señalado, es pertinente precisar que, al momento en el que EL RECLAMANTE solicitó la reactivación de su servicio con fecha 13 de marzo de 2017, estando debidamente en plazo, LA EMPRESA OPERADORA pudo inferir que, dicha solicitud correspondía a la reactivación del servicio N° en el Canal Empresas (canal bajo el cual fue contratado el servicio) y más si a la referida fecha el servicio no debió encontrarse de baja, además siendo LA EMPRESA OPERADORA quien tiene disposición y acceso a la información del servicio.
18. En virtud a los argumentos expuestos, LA EMPRESA OPERADORA no cuenta con el título para facturar el cobro del Reintegro por Financiamiento de Equipos.
19. Por lo tanto, conforme a los considerandos precedentes, corresponde declarar **fundado** el recurso de apelación interpuesto. Lo cual implica que LA EMPRESA OPERADORA deberá anular el importe reclamado o efectuar la devolución del mismo, según corresponda.

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° 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL que aprueba el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL (Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL y 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL), así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por el cobro del Reintegro por Financiamiento de Equipos y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente por este Tribunal y que, por lo tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA debe anular la facturación o devolver al reclamante el importe correspondiente a los conceptos reclamados, según corresponda, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Galia Mac Kee Briceño
**Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios**

GKB/GC

Información importante:

- El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.
- Con la expedición de la presente resolución final queda agotada la vía administrativa, no procediendo la interposición de otro recurso, salvo la acción contenciosa administrativa en la vía judicial.
- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17° de la Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo -Ley N° 27584, el plazo para interponer demanda contenciosa administrativa es de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación de la actuación impugnada, lo que ocurra primero.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).