



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0057237-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 19 de julio de 2018

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTO RECLAMADO	:	Facturación del Reintegro de Precio del Equipo incluida en el recibo de mayo de 2017
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	17433472
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-287885-17
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	INFUNDADO

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 cuestionó la facturación del Reintegro de Precio del Equipo incluida en el recibo de mayo de 2017, señalando que al momento de renovar no se le informó que aún tenía un contrato vigente.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró *infundado* el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) En el "Histórico de Pedidos" de la línea verificó una solicitud de migración de plan y renovación de equipo con fecha 1 de mayo de 2017. Este hecho ocasionó el cobro del concepto de reintegro de equipo.
 - (ii) El 9 de enero de 2016, EL RECLAMANTE adquirió el equipo Sony Xperia C4 LTE Negro (asociada a la línea N° , bajo el acuerdo de Compromiso de Devolución de Descuento de Equipo (CODE), por 18 meses con el plan tarifario Claro Conexión 99. El terminal fue entregado por el monto de S/ 337.71 sin I.G.V.
 - (iii) Al suscribirse el Compromiso de Devolución de Descuento de Equipo, otorgó a EL RECLAMANTE un descuento especial y en sus cláusulas describió los supuestos bajo los cuales se perdería el descuento otorgado.
 - (iv) Puso a conocimiento de EL RECLAMANTE entre otros supuestos de pérdida de descuento, el siguiente: f) Que, EL CLIENTE decida acceder a un descuento especial o financiamiento para la adquisición de otro equipo asociado a la misma línea telefónica CLARO y plan postpago.
3. EL RECLAMANTE interpuso recurso de apelación, con fecha 13 de junio de 2017.
4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos, ratificó lo expuesto en su resolución de primera instancia.
5. Al respecto, el artículo 6° del T.U.O. de las 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, dicho artículo 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, como mínimo sobre, entre otros,



PERU
Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

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

EXPEDIENTE N° 0057237-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

el plazo y condiciones de los contratos adicionales a que hace referencia el artículo 16-A°.

7. De otro lado, el artículo 53° del Reglamento de Reclamos establece que el órgano competente de primera instancia iniciará la investigación del reclamo, disponiendo de oficio la actuación de los medios probatorios aprobados por el TRASU u otros que resulten pertinentes para sustentar su decisión.
8. Asimismo, la necesidad de actuación de los diferentes medios probatorios se evalúa en función de la naturaleza del reclamo analizado y de las situaciones cuya probanza sea relevante¹.
9. En esa misma línea, el artículo 120° del T.U.O. 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.
10. A fin de resolver el recurso de apelación, este Tribunal considera pertinente determinar si LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con informar a EL RECLAMANTE sobre el descuento con el que se estaría adquiriendo el equipo y las causales por las que, dicho descuento se perdería ocasionando el cobro del reintegro del precio del equipo.
11. De la documentación obrante en el expediente se advierte que, LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el documento denominado "Compromiso de Devolución de Descuento de Equipo – Acuerdo Adicional" (obranste de fojas 39 a 42), suscrito con fecha 9 de enero de 2016, el cual cuenta con la firma y huella dactilar del _____, lo que denota conocimiento y aceptación de las condiciones establecidas en el mismo, específicamente, de las "Condiciones Generales del Descuento Especial".
12. Ahora bien, del análisis del documento antes señalado se verifica que, el equipo móvil fue adquirido con un descuento especial y vinculado con un plan postpago "Claro Conexión 99", sujeto a un plazo de 18 de meses, tal y como se advierte a continuación:

2. Datos de EL EQUIPO

Marca / Modelo	IMEI
00000000070001117	000352193071405630

3. Descuento Especial según Plazo Elegido

Precio Prepago (S/.)	Descuento Especial (S/.)		Precio Final de Venta (S/.)	Plazo Elegido en meses
	Contado(X)	Cuotas()		
1234	835	0.00	399	06 () 12 () 18 (X) 24 ()

4. Plan Postpago

CLARO CONEXION 99

¹ Relación de Medios Probatorios aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios. Aprobado mediante Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL



EXPEDIENTE N° 0057237-2017/TRASU/ST-RA
 RECURSO DE APELACIÓN
 RESOLUCIÓN FINAL

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 renovación de equipo antes del vencimiento del plazo forzoso de 18 meses; así como, el cálculo para la facturación correspondiente al "Reintegro de descuento especial de equipo"; conforme se detalla a continuación:

• **Supuesto de pérdida del Descuento Especial:**

f) Que, EL CLIENTE decida acceder a un descuento especial o financiamiento para la adquisición de otro equipo asociado a la misma Línea Telefónica CLARO y Plan Postpago, salvo que EL CLIENTE acceda a la renovación de su equipo en el marco del Programa Renovación Continua Claro en cuyo caso deberá firmar un nuevo Compromiso de Devolución de Descuento de Equipo.

• **Consecuencia de pérdida del Descuento Especial:**

6. **Cálculo para el reintegro del Descuento Especial**
 En caso de producirse alguno de los supuestos indicados en el numeral 5 anterior EL CLIENTE perderá el Descuento Especial y deberá reintegrar a CLARO el importe del mismo, según la siguiente fórmula de cálculo:

$$\text{Reintegro de Descuento Especial} = (PP - PVD) \times (MR / PE)$$

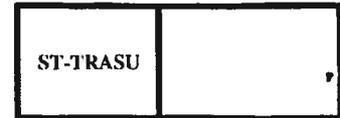
PP = Precio Prepago de EL EQUIPO
 PVD = Precio de Venta con Descuento Especial de EL EQUIPO
 MR = Meses restantes para el cumplimiento del Plazo Elegido
 PE = Plazo Elegido

Las partes reconocen expresamente que el reintegro de Descuento Especial es una obligación de restitución surgida como consecuencia de la resolución del presente Acuerdo.

Para la determinación del MR se considerarán como número entero la cantidad de periodos completos de treinta (30) días calendario que resten para el vencimiento del Plazo Elegido y como decimales los días calendario restantes, considerando además aquellos días calendario anteriores a la fecha en que se haya producido la pérdida del Descuento Especial en los que haya estado suspendido el servicio PCS de la Línea Telefónica CLARO.

14. En consecuencia, del análisis de documento "Compromiso de Devolución de Descuento de Equipo – Acuerdo Adicional" se verifica que, en efecto, LA EMPRESA OPERADORA cumplió con informar a EL RECLAMANTE respecto a los supuestos en los que podría facturar el concepto de reintegro por descuento especial de equipo particularmente, respecto a las posibilidades de generarse cobros por penalidad por la renovación de su equipo anticipadamente.
15. Asimismo, es pertinente señalar que, la información sobre el descuento con el que se estaría adquiriendo el equipo y las causales por las que, dicho descuento se perdería ocasionando el cobro del reintegro del precio del equipo, fue trasladada oportunamente a EL RECLAMANTE con fecha 9 de enero de 2016; por lo que, EL RECLAMANTE no puede alegar posteriormente a dicha fecha, el desconocimiento de tal información la cual considera debió ser trasladada por LA EMPRESA OPERADORA al momento de la renovación de su equipo de fecha 1 de mayo de 2017.
16. Por lo tanto, considerando que LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con elevar las pruebas relevantes que se necesitan para resolver el presente caso, corresponde 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: el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, y modificatorias; el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL; los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, aprobados por la Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, la Resolución N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL y la Resolución N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL; el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del



EXPEDIENTE N° 0057237-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, y el Código Procesal Civil, en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación del Reintegro de Precio del Equipo incluida en el recibo de mayo de 2017; 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 agosto de 2018, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Ignacio Basombrío Zender
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

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 contencioso 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 contencioso 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>).