



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

12

EXPEDIENTE N° 28572-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL



124

RESOLUCIÓN: 2

Lima, 29 de Noviembre del 2016

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Idoneidad en la prestación del servicio.
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
NÚMERO DE RECLAMO	:	16543000
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-147225-16 de fecha 24 de agosto de 2016.
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 cuestionó la idoneidad en la prestación del servicio¹, señalando lo siguiente:
 - (i) Tenía un plan de 129.00 soles y con este plan podía realizar llamadas internacionales a España donde se encuentra su hija, no tenía ningún problema; un día la llamaron y le ofrecieron un mejor plan pagando S/. 10.00 adicionales, es decir S/. 139.00, sin embargo, nunca se le informó que con este plan no podía realizar llamadas internacionales a España, entonces lógicamente no le conviene, no se le informó correctamente que perdería los beneficios de su plan anterior.
 - (ii) Los dos primeros meses han sido normal, recién este mes ya no podía realizar llamadas a España. Le indican que es más conveniente y me aumentan la tarifa y después resulta que es perjudicial.
 - (iii) Por lo tanto, solicita el regreso a su plan anterior o migrar a otro plan que ofrezca este beneficio de llamada internacional a España.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró improcedente el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Sobre el particular, es preciso indicar que de acuerdo a lo establecido en el artículo 28 inciso 4 del Reglamento de atención de reclamos, los reclamos por veracidad de la información, corresponden a la información brindada por la empresa operadora al usuario vinculada con la prestación del servicio público de telecomunicaciones; por lo cual es preciso indicar que lo manifestado por usted no se encuentra dentro de los conceptos reclamables por dicha materia, por lo que debe declararse la improcedencia de su reclamo en este extremo.

Handwritten signature

¹ Si bien, en el formulario de reclamo, se consignó como concepto reclamado "Veracidad de la información", del contenido del mismo se advierte que está cuestionando la "Idoneidad en la prestación del servicio", toda vez que señala que LA EMPRESA OPERADORA no estaría brindando el servicio con las condiciones ofrecidas.



3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que precisó lo siguiente:
 - (i) No está de acuerdo porque con su anterior plan si podía realizar llamadas internacionales a España y cuando le ofrecieron el plan de 139.00 soles no fue informado que no podía realizar llamadas a dicho país.
 - (ii) Asimismo, después de haber aceptado cambiar al plan de 139.00, los dos primeros meses si podía realizar llamadas internacionales a España, a partir del tercer mes, es decir desde agosto 2016 no puede realizar llamadas a España. Si hubiesen informado que perdería dicho beneficio no habría aceptado, porque no va a pagar más para tener menos.

4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señaló lo siguiente:
 - (i) Realizó el análisis de los medios probatorios pertinentes a efectos de determinar si han existido la mala información reclamada por el cliente; sin embargo, éste no ha brindado mayores detalles de la supuesta mala información recibida por parte de nuestro personal, en tanto no indica fecha exacta ni el medio en el cual se le habría brindado tal información no pudiendo realizarse las validaciones correspondientes.
 - (ii) Rechaza categóricamente lo indicado por EL RECLAMANTE, en tanto nuestra empresa cumple de manera estricta con lo establecido en la normativa de atención de reclamos. Debemos mencionar que nuestro personal se encuentra altamente capacitado para dar una oportuna y adecuada información a nuestros clientes en sus consultas, respecto a los productos y servicios ofrecidos por CLARO y el procedimiento de reclamos de acuerdo a la normativa vigente.

5. Al respecto, el artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor²—en adelante, el Código de Consumo, señala que se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

6. Complementariamente, el literal b del artículo 1° del Código de Consumo establece que a efecto 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, el artículo 6° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones³ - en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso - ha establecido que toda persona tiene derecho a recibir la información necesaria para: (i) Decidir o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

³ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

13

EXPEDIENTE N° 28572-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

los servicios públicos de telecomunicaciones y (ii) Efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

8. Asimismo, en el T.U.O 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**, entre otros.
9. En ese sentido, resulta relevante señalar que el mecanismo de contratación es uno de los documentos que acreditaría el cumplimiento de la obligación de informar y, además, que la información fue brindada de manera clara, veraz, detallada y precisa. Dicho mecanismo deberá estar debidamente suscrito por las partes cuando se trate de un documento escrito o constar la aceptación expresa en caso de ser un audio o video, entre otros; debiendo además, cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 118° del T.U.O. de las Condiciones de Uso.
10. En el presente caso, EL RECLAMANTE señala que al momento de migrar a su nuevo plan le habrían indicado que no perdería los beneficios de su plan anterior, la EMPRESA OPERADORA no se pronuncia claramente al respecto ni cumple con remitir el mecanismo de contratación que contiene la migración al plan tarifario vigente, a efectos de acreditar que cumplió con informar a EL RECLAMANTE sobre las condiciones, beneficios y demás características del plan. Por los motivos expuestos, no es posible desvirtuar las afirmaciones de EL RECLAMANTE, sobre todo considerando que dicha migración se realizó de manera telefónica y dada la naturaleza del servicio, sólo LA EMPRESA OPERADORA cuenta con la posibilidad de aportar las pruebas conducentes a determinar la verdad de los hechos.
11. Por lo tanto, conforme a los considerandos precedentes, corresponde declarar **fundado** el recurso de apelación interpuesto. En consecuencia, LA EMPRESA OPERADORA a partir de la notificación de la presente resolución, deberá revertir la migración cuestionada; no obstante, en caso dicho plan ya no sea comercializado deberá informar a EL RECLAMANTE dicha circunstancia a efectos de que éste pueda decidir solicitar la baja del servicio o migrar a un plan que se adecúe a sus necesidades.
12. Cabe indicar que, en cualquiera de las circunstancias, LA EMPRESA OPERADORA se encuentra impedida de requerir pagos de penalidades.

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:

1. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la idoneidad en la prestación del servicio 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, por lo tanto, a partir

de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA deberá revertir la migración cuestionada; no obstante, en caso dicho plan ya no sea comercializado deberá informar a EL RECLAMANTE dicha circunstancia a efectos de que éste pueda decidir entre solicitar la baja del servicio o migrar a un plan que se adecúe a sus necesidades.

2. Cabe indicar que, en cualquiera de las circunstancias, LA EMPRESA OPERADORA se encuentra impedida de requerir pagos de penalidades.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Ignacio Basombrio Zender.


Galia Mac Kee Briceño
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios

CSC/JLY

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>).