



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL

ST-TRASU 24

EXPEDIENTE N° 39670-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

12.4

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 21 de febrero del 2017

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Incumplimiento de promoción "Duplica tu Saldo".
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
NÚMERO DE RECLAMO	:	16590288
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-200326-16
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 incumplimiento de promoción, señalando que la empresa no está cumpliendo con la promoción que le ofrecieron al realizar la renovación que consistía en duplicar su saldo.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Después de una minuciosa búsqueda en su sistema no verifica que se hubiera ofrecido a EL RECLAMANTE dicha promoción.
 - (ii) EL RECLAMANTE no ha cumplido con adjuntar o indicar el medio probatorio que acredite su manifestación.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación al no estar de acuerdo con la respuesta de primera instancia.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señaló lo siguiente:
 - (i) Se validó que con fecha 14 de julio de 2016 se entregó a EL RECLAMANTE el equipo y el día 05 de agosto de 2016 se realizó la activación de la línea con plan FULL EMPRESA RED i 45 C, ambos por renovación.
 - (ii) Del "Histórico de Pedidos", se verifica que no existe registro alguno que indique que le corresponde el bono duplica.
 - (iii) Se remite contrato del cliente como medio probatorio.
5. Al respecto, en el inciso 06 del artículo 28° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones – en adelante El Reglamento- dispone que EL RECLAMANTE puede presentar reclamos por incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones.
6. En el caso en cuestión, En el caso en particular, EL RECLAMANTE manifestó en el audio de reclamo, que el vendedor Jesús Sánchez Méndez, al momento de realizar la renovación de su equipo y línea, le ofreció la promoción de duplicar su saldo. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA alega que en sus sistemas no verifica que se haya ofrecido dicha promoción a EL RECLAMANTE.
7. Cabe precisar que en la Resolución de Consejo Directivo N° 058-2005-CD/Osiptel que modifica el Reglamento General de Tarifas en su artículo 11° se establece lo siguiente: *"Las empresas operadoras deben comunicar a OSIPTEL y poner a disposición del público en general las tarifas que establezcan para los servicios públicos de*

A



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU *gmv*

EXPEDIENTE N° 39670-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

telecomunicaciones que prestan y sus respectivas modificaciones, incluyendo las tarifas correspondientes a los planes tarifarios, ofertas, descuentos y promociones, así como las tarifas que se deriven de contratos suscritos en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado. Para el cumplimiento de dichas obligaciones, las empresas operadoras deberán registrar la información conforme a lo establecido en el artículo 15° a más tardar el día de entrada en vigencia de cada tarifa". Asimismo, en el artículo 15° de la mencionada Resolución señala lo siguiente: "Para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 11°, las empresa operadoras deberán registrar por medios electrónicos la información solicitada (...)"

- 8. Sobre el particular, es preciso mencionar que de conformidad con la información que obra en el Servicio de Información de Registro de Tarifas -SIRT- se verificó la promoción "Duplica Planes Full Empresa Red I", la cual se encontró vigente desde el 02 de julio de 2016 al 31 de marzo de 2017, indicando, entre otras, las siguientes características:

CARACTERÍSTICAS

Todas aquellas personas que contraten los planes Full Empresa Red i, en la modalidad de portabilidad y renovación (CEDE a 18 meses), mientras la presente promoción se encuentre vigente, recibirán el doble de Minutos CDI, SMS y Megabytes, a los otorgados por su plan durante 4 meses según el siguiente detalle, siendo de aplicación los siguientes términos y condiciones:

PLAN	BENEFICIOS ADICIONALES A LOS OTORGADOS POR LOS PLANES		
	MINUTOS CDI (1)	SMS CD NACIONAL (2)	INTERNET (3)
Full Empresa Red i 35	150	500	250
Full Empresa Red i 45	180	500	300
Full Empresa Red i 55	200	1000	400
Full Empresa Red i 75	300	1000	1024
Full Empresa Red i 95	350	1000	2048
Full Empresa Red i 139	-	-	3072
Full Empresa Red i 179	-	-	5120
Full Empresa Red i 239	-	-	5144
Full Empresa Red i 279	-	-	10240

(1) Minutos CDI permite realizar llamadas móviles y fijos de cualquier operador a nivel nacional y a su vez, por realizar llamadas a la zona LDI 3, comprendida por móviles y fijos de USA (incluye Hawaii y Alaska), Canadá, Puerto Rico y fijos de Chile, Alemania y China
(2) Los SMS CDN incluidos en el plan podrán ser utilizados a cualquier destino (móvil o fijo) nacional
(3) Los bonos otorgados serán entregados en el 2°, 4°, 6° y 8° ciclo de facturación

- 9. De la verificación de los documentos contractuales obrante en el expediente, se aprecia que con fecha 13 de julio de 2016 EL RECLAMANTE contrató el plan Full Empresa Red i 45. En consecuencia, la promoción "Duplica Planes Full Empresa Red I" sí se encontraba vigente y es aplicable al servicio contratado por EL RECLAMANTE; sin embargo, LA EMPRESA OPERADORA se limitó a indicar que en sus sistemas no verificó el ofrecimiento.
- 10. Debe considerarse que, los artículos 3° y 6° de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, establecen que, uno de los requisitos de validez de los actos administrativos son una adecuada y suficiente motivación, la misma que deberá ser expresa y mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.
- 11. Complementariamente, el artículo 33° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, el Reglamento de

¹ Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

25

EXPEDIENTE N° 39670-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

Reclamos- señala que, las resoluciones expedidas por las empresas operadoras y por el TRASU deberán cumplir con los siguientes requisitos: 1) Encontrarse debidamente motivadas, incluyendo expresamente los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, así como su correspondiente valoración. 2) Señalar las normas legales aplicadas en cada caso, con indicación expresa del (los) artículo (s) que fundamenten la resolución; y, 3) Ser suscritas por el (los) funcionario (s) responsables. Adicionalmente, la citada norma señala que el recurso de apelación presentado contra una resolución de primera instancia que no se encuentre debidamente motivada, será declarado a favor del usuario por el TRASU.

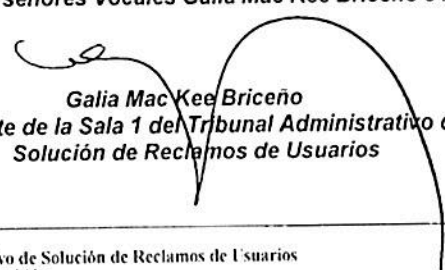
12. Atendiendo a ello, las empresas operadoras en las resoluciones que resuelvan los reclamos de los usuarios, no sólo deben indicar los medios probatorios que sustentaron su decisión, sino también, especificar cómo se actuó cada medio probatorio en el caso concreto, a efectos que los usuarios no vean afectado su derecho defensa.
13. Por tanto, considerando que LA EMPRESA OPERADORA no ha motivado ni ha acreditado haber cumplido con la promoción cuestionada, corresponde declarar **fundado** el recurso de apelación interpuesto. En consecuencia, LA EMPRESA OPERADORA deberá otorgar a EL RECLAMANTE la promoción "Duplica Planes Full Empresa Red I" y, por tanto, deberá duplicar los beneficios del plan contratado durante 4 meses, o en su defecto acreditar el cumplimiento de la promoción descrita, en caso ya haya sido entregada.

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 incumplimiento de promoción 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 deberá otorgar a EL RECLAMANTE la promoción "Duplica Planes Full Empresa Red I" y, por tanto, deberá duplicar los beneficios del plan contratado durante 4 meses, o en su defecto acreditar el cumplimiento de la promoción descrita, en caso ya haya sido entregada, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceno e Ignacio Basombrio Zender.


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

GMKB/Pc/VOC