



12.4

EXPEDIENTE N° 34286-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 21 de febrero de 2017

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Incumplimiento de Ofertas y Promociones
EMPRESA OPERADORA	:	ENTEL PERÚ S.A. (antes NEXTEL DEL PERÚ S.A.)
NÚMERO DE RECLAMO	:	68519831
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	SAC-CC/79312-2016
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 manifestó su disconformidad con la información brindada, señalando lo siguiente:
 - i. Adquirió una línea con un plan de S/. 109.00, por lo que se le indicó que accedía a un descuento del 50% durante el periodo de un año por contar con una línea antigua.
 - ii. Cuando informó al asesor que había dado solicitado la cancelación de una línea por motivo de robo, le indicaron que no había ningún inconveniente para acceder al beneficio; ya que, contaba con otra línea; no obstante, cuando le entregaron su recibo no se había aplicado el descuento.
 - iii. Cuando se apersonó a consultar el por qué no había aplicado el descuento se le indicó que este no había procedido por la baja de otra línea.

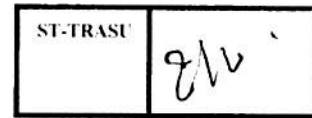
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:

En principio queremos mencionar que nuestra principal preocupación, es mantener en todo momento los estándares de calidad que requieren todos nuestros clientes, ya que estos son y siempre serán lo más importante en todo este proceso regulatorio

(i) Revisamos tu caso cuidadosamente, corroborando que en el recibo anterior N° 001-127865266 emitido el 22 de julio de 2016, se aplicó el descuento del 50% en base al cargo fijo de tu línea N°

Sin embargo, te recordamos que **la promoción descuento del 50% estaba condicionada al pago puntual de tus recibos, no permitir la suspensión por falta de pago**. Sin embargo corroboramos que tus líneas N° [redacted] y [redacted] fueron suspendidas por falta de pago el 20 de julio de 2016. Ante ello, sentimos comunicarte que este extremo de tu reclamo es declarado **Infundado**.

(ii) Con respecto a tu reclamo por el importe de S/. 54.61 (incluido IGV), cargado en el recibo N° 001-125930155 emitido el 22 de agosto de 2016 con fecha de vencimiento el 08 de setiembre de 2016, en función de lo explicado en el primer punto debemos indicar que es declarado **Infundado**.



EXPEDIENTE N° 34286-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que precisó lo siguiente:
 - i. En el punto 7 del Acuerdo de Descuento se le indica que si el cliente desactiva o suspende la línea se perderá el descuento; sin embargo, no ha realizado ninguna de esas acciones.
 - ii. No se le informó que podría perder el descuento por no pagar sus recibos en el plazo previsto.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señaló lo siguiente:
 - i. El cobro por adelantado de la renta básica mensual del periodo que va desde el 23 de julio al 22 de agosto de 2016 se encuentra correctamente facturado por el importe total de S/. 278.18 incl. I.G.V. en lo que respecta a la tarifa de Entel Control 109.
 - ii. Se pierde el descuento cuando se realiza cambio de plan tarifario de cualquiera de las líneas de la cuenta, cede la titularidad de cualquiera de las líneas, suspende o desactiva cualquiera de las líneas adquiridas o de la cuenta. En ese sentido, la promoción fue desactivada, considerando que el día 18 de agosto de 2016 solicitaste la suspensión temporal de la línea N° ...
5. Al respecto, el inciso 6 del artículo 28° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones – en adelante el Reglamento – establece que el usuario podrá presentar reclamos que versen sobre el incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones.
6. Es relevante precisar que el artículo 117° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones – en adelante TUO de las Condiciones de Uso – establece lo siguiente:

///...

Artículo 117.- Finalidad de los mecanismos de contratación

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

.../// (El subrayado es nuestro)

7. Complementariamente, 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.
8. Sobre el particular, el Tribunal considera que a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto es relevante analizar si LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con lo señalado en los artículos precedentes, sobre todo considerando que EL RECLAMANTE alega que el ofrecimiento se habría producido al momento de la contratación del servicio N° ...



EXPEDIENTE N° 34286-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

9. Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA ha remitido los documentos:
- Anexo 1 – Solicitud de Acceso al Sistema Integral de Comunicación Inalámbrica Entel – Postpago y Control Canal Persona N° 40856050.
 - Anexo 50 – Solicitud de Portabilidad N°40856050.
 - Acuerdo "Hasta 50% de descuento en la renta básica de la línea adicional N°40856050".
10. Asimismo, en el Acuerdo "Hasta 50% de descuento en la renta básica de la línea adicional" N° 40856050" se establece las características y condiciones de la promoción materia del reclamo, indicándose los supuestos en los que el descuento se perdería; tal como se advierte en el siguiente detalle:

7. El descuento se pierde si: (i) el cliente suspende o desactiva alguna de las líneas postpago de la cuenta, (ii) hace un cambio de plan hacia una renta básica de menor valor de alguna de las líneas Postpago de la cuenta o (iii) se cede la titularidad de alguna de las líneas postpago de la cuenta.

11. Con relación a ello, LA EMPRESA OPERADORA ha señalado en la Resolución de Primera Instancia que la causa del descuento ofrecido fue las "líneas N° / N° *fueron suspendidas por falta de pago el 20 de julio de 2016*"; no obstante en sus descargos, indica que la causa de la pérdida del descuento fue "el día 18 de agosto de 2016, solicitaste (EL RECLAMANTE) la suspensión temporal de tu línea N°".
12. Teniendo en cuenta lo señalado precedentemente, este Tribunal considera que LA EMPRESA OPERADORA no ha sustentado la resolución de primera instancia con información veraz; ya que, existe inconsistencia entre los datos que contiene dicho documento y los descargos que remite.
13. Sin perjuicio de lo antes señalado, es relevante precisar que, conforme a los términos y condiciones establecidos en el Acuerdo de la promoción, el descuento se perdería en caso el cliente suspenda o desactive alguna de las líneas post-pago de la cuenta; es decir, si EL RECLAMANTE hace ejercicio de los derechos establecidos en el primer párrafo del artículo 56¹ y el numeral (i) del artículo 76² del TULO de las Condiciones de Uso.
14. En ese sentido, conforme al Acuerdo de la promoción, no es un supuesto para la pérdida del descuento alguno de los supuestos establecidos en el artículo 71° del TULO

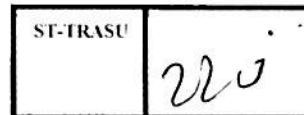
¹ Artículo 56.- Suspensión temporal del servicio a solicitud del abonado

Los abonados tienen derecho de solicitar a la empresa operadora, sin costo alguno, la suspensión temporal del servicio por un plazo de hasta dos (2) meses consecutivos o no, por año de servicio. (...)

² Artículo 76.- Causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada

El contrato de abonado de duración indeterminada termina por las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por:

(i) Decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de la referida comunicación. El abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. Para estos efectos, el abonado podrá comunicar su decisión a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 118, estando ésta impedida de establecer mecanismos distintos para los actos referidos a la contratación del servicio y terminación del contrato. En los casos que el abonado actúe mediante representante será de aplicación lo establecido en el artículo 2;



EXPEDIENTE N° 34286-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

de las Condiciones de Uso, referido a la facultad de LA EMPRESA OPERADORA para suspender el servicio.

15. En ese sentido, si bien se registra la suspensión por falta de pago de la línea N° (línea que forma parte de la cuenta N°) este hecho no está establecido como un supuesto para la pérdida del descuento otorgado a la línea N°
16. Asimismo, de la revisión de la documentación obrante en el expediente se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con remitir el "Histórico de Cortes y Reactivaciones" ni el "Histórico de Peticiones" de la línea N° por lo que no acredita que esta registre alguna solicitud de suspensión temporal de la misma, sobre todo porque EL RECLAMANTE afirma no haber realizado alguna solicitud de este tipo.
17. Por lo tanto, conforme a los considerandos precedentes, corresponde declarar **fundado** el recurso de apelación interpuesto. Lo cual, implica que LA EMPRESA OPERADORA deberá cumplir con otorgar la promoción "Hasta 50% de descuento en la renta básica de la línea adicional" N° 40856050" a la línea N°

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 ofertas y promociones 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 cumplir con otorgar la promoción "Hasta 50% de descuento en la renta básica de la línea adicional" N° 40856050" a la línea N° , de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

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


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

GMK/LL