



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL ST-TRASU	FOLIOS 14
---------------------	--------------

EXPEDIENTE N° 03396-2015/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL



RESOLUCIÓN N° 3

Lima, 04 de junio de 2015

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Veracidad de la Información
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	MLF-1-1501848-2014
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	TM-R-F-1501848-2014 de fecha 12 de enero de 2015.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	DAR POR CONCLUIDO

VISTO: El expediente de la referencia y en atención a la documentación obrante, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la veracidad de la información brindada por LA EMPRESA OPERADORA respecto al plazo de vigencia de su contrato, toda vez que ésta le indicó que el mismo tenía como fecha de vencimiento el 17 de diciembre de 2013. Por tal motivo, considera que el cobro de S/. 70.35 por concepto de penalidad resulta injustificado.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Son susceptibles de reclamos de facturación aquellos conceptos que versan sobre importes referidos al servicio público de telecomunicaciones que figuran en el recibo de pago del servicio y respecto a los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio.
 - (ii) En el Acuerdo para la Adquisición de Equipos con Condiciones Especiales firmado por EL RECLAMANTE con fecha 15 de junio de 2013 se especificó que, de producirse uno de los supuestos contemplados en el numeral 4.1, debía reintegrar el o los descuentos especiales en función al monto del descuento especial otorgado.
3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con el pronunciamiento emitido en la resolución de primera instancia, precisando que:
 - (i) El día 13 de octubre de 2014 se comunicó al número 104 a fin de solicitar información, entre otros, respecto a la fecha de finalización de la vigencia de su contrato. En dicha comunicación, se le informó expresamente lo siguiente:
 - Su contrato con Movistar finalizó el 17 de diciembre de 2013; y,
 - Si podía solicitar la portabilidad de su línea sin que le cobren algún tipo de penalidad.
 - (ii) Con posterioridad a la ejecución de su solicitud de portabilidad, LA EMPRESA OPERADORA le requirió el pago de un importe por concepto de penalidad del servicio, pese a que previamente se le había informado sobre la culminación de su contrato.
4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA indicó que el recurso de apelación presentando el día 25 de febrero de 2015, fue interpuesto con posterioridad al plazo de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 03396-2015/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL



15 días hábiles que tuvo EL RECLAMANTE para apelar; por lo que debe declararse improcedente.

I. Cuestión Previa: Competencia del TRASU para emitir pronunciamiento respecto a la pretensión de EL RECLAMANTE

5. Al respecto, EL RECLAMANTE cuestiona la veracidad de la información brindada por LA EMPRESA OPERADORA -en el marco de la portabilidad numérica- respecto al plazo de vigencia de su contrato, toda vez que, a pesar de que esta última le habría informado que dicho plazo finalizó el 18 de octubre de 2014 y que, como consecuencia de ello, podía solicitar la portabilidad a otro operador móvil sin el pago de penalidad alguna, luego de la ejecución de dicha solicitud le requirió el pago de una deuda por concepto de penalidad, ascendente a S/. 70.35.
6. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA señaló en la resolución de primera instancia que dicha penalidad provenía del Acuerdo para la Adquisición de Equipos con Condiciones Especiales.
7. En tal sentido, considerando que la información a la cual hace referencia EL RECLAMANTE no está relacionada con el servicio sino con el equipo adquirido, corresponde analizar si, de acuerdo la normativa vigente, el TRASU es competente para emitir pronunciamiento respecto de la pretensión de EL RECLAMANTE, considerando además que la misma está situada en el marco de la Portabilidad Numérica.
8. Al respecto, el artículo 1° del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija¹ -en adelante, el Reglamento- señala que el mismo tiene por finalidad establecer las normas y procedimientos para la portabilidad numérica en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija.
9. De acuerdo a ello, el numeral iii) del artículo 7° del Reglamento dispone que el Concesionario Cedente deberá proporcionar al abonado, en el momento que sea requerida, información sobre las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de financiamiento del equipo terminal.
10. Asimismo, es importante resaltar que si bien la citada obligación informativa no está referida propiamente al servicio sino al equipo terminal, dicha disposición debe ser entendida en concordancia con lo establecido en el artículo 16°-A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones² -en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso-.
11. Al efecto, el aludido artículo 16°-A del T.U.O. de las Condiciones de Uso, en su segundo párrafo, señala que: "El contrato de prestación del servicio es independiente del contrato adicional celebrado para la provisión del equipo terminal, salvo que la empresa operadora otorgue al abonado un beneficio económico para la adquisición o financiamiento del equipo terminal, el cual deberá encontrarse vinculado al valor de la renta fija periódica por la prestación del servicio y/o al cumplimiento del plazo de permanencia establecido en el contrato adicional (...)".
12. En ese sentido, de la norma citada se observa que si bien en principio el contrato de prestación del servicio sería independiente del contrato de financiamiento de equipo,

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL.

² Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL



EXPEDIENTE N° 03396-2015/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

dicha independencia deviene en inexistente si la empresa operadora ha otorgado al abonado un beneficio económico para el referido financiamiento, es decir, ambos contratos se vincularían automáticamente.

13. Ahora bien, en caso de haber vinculación entre el contrato de financiamiento de equipo y el contrato de prestación del servicio, la información brindada al abonado en el marco de la Portabilidad Numérica sobre "las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de financiamiento del equipo terminal", se constituye en una información relativa al servicio contratado por el abonado.
14. Por ende, los problemas de veracidad de la información que surjan respecto a lo antes expuesto estarán comprendidos dentro de los alcances del artículo 18°, numeral 6, de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones³, el cual señala que:

"Artículo 18° - Objeto del reclamo

La presente Directiva es de aplicación a los reclamos y recursos que interpongan los usuarios, con relación al servicio prestado. Considerase como problemas susceptibles de reclamo, aquellos que versen sobre las siguientes materias:

(...)

6. *Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo veracidad de la información brindada al Usuario: Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red, que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones los que surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes y reclamos que hubieran formulado. (...)*

- CA
15. En consecuencia, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes, este Tribunal es competente para emitir pronunciamiento respecto de la pretensión del EL RECLAMANTE, toda vez que la misma está referida a información brindada al abonado en el marco de la Portabilidad Numérica sobre "las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de financiamiento del equipo terminal".

II. Cuestión Controvertida

16. Sin entrar en el análisis del fondo, debe advertirse que con fecha 24 de abril de 2015 LA EMPRESA OPERADORA ha remitido a este Tribunal la Nota de Crédito N° NT4-00001307 mediante la cual efectúa el ajuste del importe de S/. 70.35, correspondiente a la deuda por penalidad que se habría generado como consecuencia de la mala información que le habría brindado a EL RECLAMANTE.

³ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 03396-2015/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

OSIPTEL ST-TRASU	FOLIOS 15 ✓
---------------------	----------------

17. Siendo esto así, debe entenderse que el presente recurso no se encuentra pendiente de solución sino que, a la fecha y en los hechos, ya ha sido resuelto en los términos descritos en el considerando anterior.

18. En tal sentido, en concordancia con el artículo 474° y el inciso 1 del artículo 321° del Código Procesal Civil, este Tribunal debe declarar **concluido** el presente procedimiento.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de 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:

DAR POR CONCLUIDO el procedimiento por veracidad de la información, sin declaración sobre el fondo, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Carlos Silva Cárdenas, Ignacio Basombrío Zender y Galia Mac Kee Briceño.

Carlos Silva Cárdenas
*Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios*