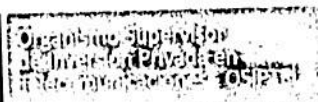




PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



ST-TRASU 13

EXPEDIENTE N° 32107-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL



RESOLUCIÓN: 1

Lima, 21 de Diciembre del 2016

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Cobro de reintegro de equipo.
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
NÚMERO DE RECLAMO	:	16535115
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-162321-16 de fecha 08 de septiembre 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 manifestó su disconformidad con el cobro de reintegro de equipo, señalando lo siguiente:
 - (i) Desde el 2009 era cliente de Claro, pero como le ofrecían equipos con precios muy elevados realizó portabilidad a Movistar.
 - (ii) Ha tomado conocimiento que tiene una penalidad de S/. 1,400.00 Nuevos Soles que le parece excesiva con la empresa Claro.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró improcedente el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Según el estado de cuenta el importe reclamado es de S/. 1 510.31 con I.G.V., que deviene del documento N° 03-B016-00426771.
 - (ii) El presente reclamo no es un concepto por el cual proceda la presentación de un reclamo mediante esta vía, de acuerdo a lo establecido en el artículo 28 de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención a reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
 - (iii) Le recordamos que los reclamos presentados por esta vía deben ser respecto a conceptos con relación a servicios de telecomunicaciones prestado, siendo que, lo indicado por su persona respecto al concepto de reintegro de equipo no constituye una materia reclamable al no estar referido propiamente en sí al servicio de telecomunicaciones.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación al no estar de acuerdo con la resolución de primera instancia y añadió que no cuenta con ningún servicio con LA EMPRESA OPERADORA, por lo cual no se le debe de cobrar.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reiteró lo señalado en la resolución de primera instancia.

CPU
[Handwritten signature]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU



EXPEDIENTE N° 32107-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

I. Cuestión Previa:

5. Antes de entrar al análisis de fondo, cabe precisar con relación a los descargos vertidos por LA EMPRESA OPERADORA, indicando que el TRASU carece de competencia para emitir pronunciamiento respecto al cobro de reintegro de equipo.
6. Al respecto, El Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones ^[1] (en adelante, el Reglamento) rige la actuación del TRASU en su función de resolver los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
7. En ese sentido, el referido Reglamento contiene los supuestos de reclamo respecto de los cuales el TRASU tiene competencia como instancia administrativa, apreciándose que el inciso 15 del artículo 28^o[1] establece que el usuario podrá presentar reclamos que versen sobre cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado.
8. Sobre el caso en particular, cabe indicar que este Tribunal advierte que, en efecto, es una práctica comercial de las empresas operadoras otorgar un beneficio a los abonados en la adquisición o financiamiento de los equipos terminales relacionando el valor del equipo a ser adquirido con el monto de la renta fija periódica que el abonado se compromete a pagar por la prestación del servicio (renta fija mensual o cargo fijo mensual), y/o con la obligación de cumplir con determinado plazo de permanencia que haya sido estipulado en el contrato adicional por equipo terminal (cuyo plazo en el mercado oscila entre doce (12) y dieciocho (18) meses)^[2].
9. Por consiguiente, se colige que tanto el descuento en el precio del equipo como el cobro por reintegro de equipo generado como consecuencia de una terminación anticipada del contrato están directamente relacionados con la prestación del servicio público de telecomunicaciones, esto al implicar la vigencia de la renta mensual contratada durante el plazo de permanencia establecido en el contrato adicional.
10. En atención a ello, se concluye que este Tribunal tiene competencia para emitir pronunciamiento por el cobro por concepto de reintegro del equipo, en el caso en particular por el cobro generado en el documento N° 03-B016-00426771, conforme al precitado inciso 15 del artículo 28° del Reglamento de Reclamos.

II. Análisis sobre el fondo:

11. En el caso en particular, del reclamo y recurso de apelación se advierte que EL RECLAMANTE cuestiona el cobro de reintegro de equipo indicando que durante el tiempo que contrató con la empresa no tuvo deuda y que la penalidad impuesta le parece excesiva.
12. Sobre el particular, el artículo 33° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, TUDO de las Condiciones de Uso- establece que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:

^[2] Según se indica en la Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2014-CD/OSIPTEL - Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones-

¹ 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 14

EXPEDIENTE N° 32107-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

- (i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio o cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia, y el periodo correspondiente;
- (ii) Permitirán entender la aplicación de las tarifas;
- (iii) Deberán sustentarse en las tarifas vigentes informadas por la empresa operadora, considerando las ofertas, descuentos y promociones que sean aplicables al servicio o a cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia; y,
- (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII

13. De otro lado, es pertinente informar a EL RECLAMANTE que el artículo 118° del TUO de las Condiciones de Uso dispone que se considera como mecanismo de contratación a cualquier mecanismo documentado que permita la certeza de la solicitud o aceptación de los actos, y particularmente a los siguientes:

- (i) Cualquier documento escrito;
- (ii) Reproducción de audio o video;
- (iii) Medios informáticos, que incluyan la utilización de contraseña o claves secretas que la empresa operadora le hubiere proporcionado previamente al abonado; o,
- (iv) Marcación para aquellos servicios cuya tarificación sólo se encuentre sujeta al consumo efectivamente realizado.

14. Cabe precisar que el artículo 120° de la citada norma indica 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.

15. En tal sentido, el Tribunal considera que, a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por EL RECLAMANTE, es relevante analizar si, en efecto, EL RECLAMANTE se encontraba dentro del plazo forzoso o no.

16. Al efecto, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar el mecanismo de contratación en virtud del cual se deriva su derecho para cobrar el concepto reclamado.

17. En consecuencia, al no haberse elevado los medios de prueba que sustenten la resolución de primera instancia, corresponde declarar **fundado** el presente extremo del recurso; lo cual implica que LA EMPRESA OPERADORA deberá devolver o anular, según corresponda, el importe reclamado.

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.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL

SI-TRASU 14W

EXPEDIENTE N° 32107-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

HA RESUELTO

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por el cobro de reintegro de equipo contenido en la boleta N° 03-B016-00426771 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 devolver o anular, según corresponda, el importe reclamado, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

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


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

CSC/JLY/VOC

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>).