



ST-TRASU	
----------	--

EXPEDIENTE N° 0078326-2017/TRASU/ST-RA
 RECURSO DE APELACIÓN
 RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 26 de junio del 2018

RECLAMANTE	: [Redacted]
SERVICIO	: [Redacted] 82
CONCEPTO RECLAMADO	: Incumplimiento de ofertas y promociones
EMPRESA OPERADORA	: ENTEL PERÚ S.A. (antes NEXTEL DEL PERÚ S.A.)
CÓDIGO DE RECLAMO	: 87472628
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: SAC-CC/0114567 -2017
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: INFUNDADO

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, de la reproducción del audio de reclamo, se advierte que EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con el incumplimiento de ofertas y promociones, señalando lo siguiente:
 - (i) El recibo emitido en julio de 2017 ha sido facturado de forma incorrecta, pues no se le ha aplicado el descuento del 50% sobre el cargo fijo de su segunda línea.
 - (ii) Solamente migró de plan de la línea N° 001-1633021 de S/.99.00 a S/.59.00 y luego a un plan de S/.39.00, en tanto el contrato de 18 meses que mantenía por dicha línea había concluido. Nunca modificó el plan de la línea N° 001-1633082.

2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró Infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) El 06 de marzo realizaste la activación de la línea N° 001-1633092 con un plan tarifario Entel Chip 89, con un importe de S/.89.00 inc. I.G.V. Dicha promoción no aplica para el cobro de prorrateo y sus condiciones son las siguientes:
 - El descuento equivale al 50% para los Planes Entel Chip y 25% para los Planes Entel Control y Entel Libre.
 - El descuento es válido sólo para 1 línea durante la campaña.
 - El descuento es válido por 12 meses desde el inicio de ciclo de facturación (sin incluir prorrateos y excesos) y se aplica sobre la renta básica.
 - 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 con cargo fijo de menor valor de alguna de las líneas postpago de la cuenta; y/o (iii) si cede la titularidad de alguna de las líneas postpago de la cuenta.
 - (ii) Se verifica que la línea N° 001-1633082 registró una reducción de plan tarifario a Entel Chip 59, el cual fue realizado el 15 de junio de 2017.
 - (iii) En ese sentido, la facturación del recibo N° 001-163302178 se encuentra correctamente generado en función a las características del plan tarifario y a las condiciones de la promoción.

3. EL RECLAMANTE interpuso recurso de apelación, argumentando lo siguiente:



ST-TRASU	
----------	--

EXPEDIENTE N° 0076326-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

- (I) La resolución emitida por ENTEL no se ajusta a la verdad, en tanto no ha solicitado la migración de plan de la línea N° 21, en tanto no ha solicitado la migración de plan de la línea N° 21.
- (II) No se está respetando el descuento del 50% en la renta básica que se ofreció respecto a dicha línea.

4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos, señalando que:

- (i) El 28 de diciembre de 2015, el cliente adquiere la línea N° 21 bajo el plan tarifario Entel Control 99.
- (ii) El 06 de marzo de 2017, cliente adquiere la segunda línea N° 21 bajo el plan tarifario Entel Chip 89; posteriormente el 15 de junio de 2017 realiza un cambio de plan y migra al plan Entel Chip 59.
- (iii) El plan tarifario se reduce de una renta básica de S/.99.00 a S/.59.00. Asimismo, con fecha 15 de julio de 2017 solicita nuevamente un cambio de plan a Entel Chip 39 y, finalmente, el 21 de julio de 2017 modifica el plan a Entel Chip 59.

Cuestión Previa

- 5. Es pertinente señalar que el artículo 84° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444- dispone que es deber de las autoridades en los procedimientos encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.
- 6. En aplicación de dicha norma, este Tribunal ha considerado que, si bien en el formulario de reclamo se consignó como materia reclamada la "facturación", de los argumentos que lo sustentan se verifica que el cuestionamiento de EL RECLAMANTE comprende el incumplimiento de ofertas y promociones, toda vez que indica que se le ofreció el 50% de descuento del cargo fijo en su línea N° 21 por 12 meses, descuento que no ha sido aplicado en la facturación correspondiente al mes de julio de 2017.
- 7. En tal sentido, este Tribunal procederá a emitir pronunciamiento sobre la base de lo mencionado.

Análisis del Caso

- 8. 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.
- 9. Sobre el particular, EL RECLAMANTE ha señalado en que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con aplicar la promoción que le ofrecieron al momento de contratar el servicio, consistente en realizar el 50% de descuento en la facturación del cargo fijo de la línea N° 21. Asimismo, de la reproducción del audio de reclamo y de apelación, se advierte que EL RECLAMANTE señala que si bien solicitó la migración de Plan de la línea N° 21, no realizó cambio alguno en la línea sobre la que se realizaba el descuento (línea N° 21).
- 10. Ahora bien, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia y en sus descargos, ha señalado que EL RECLAMANTE habría incurrido en una de las causales de pérdida de la promoción establecidas en el acuerdo suscrito, al haber migrado la línea N° 21 a un plan menor.



ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0076328-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

11. En ese sentido, para acreditar que se informó a EL RECLAMANTE las condiciones para la aplicación de la referida promoción, LA EMPRESA OPERADORA elevó, a fojas 9, el Acuerdo de "Hasta 50 % de descuento en la renta básica de línea adicional", el cual cuenta con la conformidad de EL RECLAMANTE, donde se verifica lo siguiente:

ACUERDO "Hasta 50% de descuento en la renta básica de línea adicional" (USUARIOS CON ULTRA INFRATELÉFONO; NO SE ACEPTAN EMENDACIONES)

[Redacted]

- Mediante la campaña "Hasta 50% de descuento en la renta básica de línea adicional" las abonadas Postpago de Entel Perú S.A. (Entel) que abrieron una línea adicional con alguno de los planes postpago vigentes de Entel o los nuevos usuarios que adquirieron el mismo día, podrán acceder al descuento siempre y cuando cumplan la siguiente condición:
- En el caso de las usuarias Entel, podrán acceder a este descuento siempre y cuando adquirieran al menos dos líneas postpago, siempre una abonada a un porcentaje postpago, con uno de los planes postpago vigentes de Entel. El descuento se aplicará sobre la renta básica de la línea de menor valor contratada y solo por el período mencionado en el numeral 4.
- En el caso de abonadas Entel, podrán acceder a este descuento siempre y cuando adquirieran una línea adicional con los planes Postpago vigentes de Entel. El descuento se aplicará sobre la renta básica de la línea adicional contratada solo por el período mencionado en el numeral 4.
- El descuento es válido por 12 meses desde el inicio de ciclo de facturación y se aplica con un monto fijo sobre la renta básica que aplicó a la operación. El descuento no aplica para el portafolio.
- El descuento se aplicará a una sola línea postpago durante toda la vigencia de la campaña.
- El descuento será un monto fijo durante los 12 meses calculados en función al porcentaje de descuento sobre la renta básica del plan que accedió al beneficio. Los planes Entel Chlo aplican con 50% de descuento y los planes Entel Central y Entel Libre aplican a un 25% de descuento.
- El descuento se pierde si: (i) el servicio 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) el cede la titularidad de alguna de las líneas postpago de la cuenta.

8. Válido solo para planes Postpago Entel vigentes de la oferta comercial Entel Chlo, Central o Libre.

El Cliente declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad la información y condiciones del Acuerdo, dejarse constancia de ello mediante su firma:

Nombre	Del plano de Entel	Plan de postpago al que se aplica esta promoción. Véase el Anexo 1	Fecha de firma
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

Página 1 de 1

12. En efecto, la promoción establecía que ésta se perdía si se realizaba "un cambio de plan hacia una renta básica de menor valor de alguna de las líneas postpago de la cuenta". En este caso, la cuenta se encontraba conformada por las líneas N° 00000021 y N° 00000082 y, según lo manifestó el propio reclamante, solicitó la migración a un plan menor para la línea N° 00000021, cumpliéndose, de esta manera, una causal para que se pierda la promoción del 50% de descuento sobre el cargo fijo del servicio.

13. Cabe precisar, asimismo, que si bien LA EMPRESA OPERADORA incurrió en un error al indicar en la resolución impugnada que el servicio N° 00000082 migró de plan, lo que configuró la causal para la pérdida de la promoción materia de análisis, se advierte que éste ha sido un error material por parte de LA EMPRESA OPERADORA, lo que no impide que se determine que la promoción no debía aplicarse en tanto el otro número de la cuenta si migró a un plan menor, lo cual es admitido por el propio RECLAMANTE en los audios elevados por LA EMPRESA OPERADORA.

¹ De acuerdo a la reproducción del audio de reclamo y apelación, se advierte que EL RECLAMANTE afirma haber realizado dicha modificación en el plan, por lo que el cambio de plan realizado en el N° 00000021 no es un hecho controvertido.



ST-TRASU	
----------	--

EXPEDIENTE N° 0076326-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

14. En ese sentido, al haberse configurado una de las causales de pérdida de la promoción, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación interpuesto por EL RECLAMANTE, lo que implica que no se debe realizar el descuento del 50% del cargo fijo del N° 0076326-2017 incluido en el recibo de julio de 2017.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como: el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, y modificatorias; el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL; los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, aprobados por la Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, la Resolución N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL y la Resolución N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL; el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, y el Código Procesal Civil, en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por el incumplimiento de ofertas y promociones; y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Hebert Tassano Velazcochaga
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

AML

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>).