



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS  
GUS-TRASU 94

EXPEDIENTE N° 4236-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 22 de octubre de 2009.

CONCEPTOS RECLAMADOS : Calidad del servicio Internet Móvil

NUMERO DE RECLAMO : 55588

EMPRESA OPERADORA : AMÉRICA MÓVIL PERU S.A.C.

RESOLUCIÓN DE EMPRESA : Carta N° DAC-COP-R/RHF-3909-09  
OPERADORA

RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL : FUNDADO

**VISTO:** El expediente de la referencia 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 mediante formulario de reclamo manifiesta su disconformidad con la calidad del servicio, indicando que:
  - (i) Contrató el servicio de 700 Kb con fecha 17 de julio de 2009, siendo activado con fecha 18.07.2009; sin embargo, LA EMPRESA OPERADORA no cumple con brindar la velocidad ofrecida la que oscila entre 0.00 y 15 Kb/s.
  - (ii) LA EMPRESA OPERADORA ofrece el servicio 3G, cuando en realidad ofrecen 2G. Al respecto, el personal de LA EMPRESA OPERADORA le indicó que el servicio de 3G en el departamento de Ica no existe, pues el servicio que se brinda es 2G, lo que originó una irregularidad respecto al servicio adquirido.
  - (iii) El 24 de julio de 2009 mediante Reporte N° 171645 se informó que el servicio presentaba fallas y el personal de LA EMPRESA OPERADORA le informó que dentro de los cuatro días calendario posteriores a la fecha del reporte efectuaría un monitoreo del servicio; sin embargo, no se obtuvo la asistencia debida y los problemas persistieron.
  - (iv) El servicio se mantuvo sin señal durante la mayor parte del día entre las 10.00 a.m y las 7:00 p.m y el resto del día presenta cortes.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha denegado el reclamo presentado, sustentando su decisión en lo siguiente:
  - (i) Durante el periodo del 18 de julio de 2009 al 19 de julio de 2009 y del 20 de julio de 2009 al 07 de agosto de 2009, no se presentaron suspensiones y/o averías en el servicio que afecten el normal funcionamiento y operatividad de la línea.
  - (ii) Del detalle de llamadas se verifica que EL RECLAMANTE ha utilizado el servicio de Internet habiendo realizado descargas en distintos días y por diversas cantidades de KB, acreditando con ello que el servicio se encuentra totalmente operativo y que si existe cobertura.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSIPTEL  
GUS-TRASU

FOLIOS

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 4236-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

- (iii) Conforme lo establecido por OSIPTEL, la característica principal que por naturaleza tiene la línea celular es su movilidad.
- (iv) En el hipotético caso que el servicio haya podido verse afectado por inconvenientes de cobertura, dicha situación no interrumpió la prestación del servicio, como se aprecia en el detalle de llamadas de la línea, donde se confirma diversos accesos al servicio de Internet registrándose descargas de diversas cantidades de KB por cada uno de ellos.
- (v) Según los términos de lo contratado, la velocidad de navegación mínima garantizada es 10% de la velocidad máxima descrita.
- (vi) No se pactó en ningún momento que el servicio debía ser brindado exclusivamente en un punto espacial fijo,
- (vii) Si EL RECLAMANTE se encuentra realizando la transmisión de datos en zonas de cobertura 3G y cambia de posición hacia una zona donde no existe cobertura 3G, entonces la velocidad que aplica será la provista por la tecnología GPRS/EDGE.

3. EL RECLAMANTE manifiesta su desacuerdo con la resolución de primera instancia, señalando lo siguiente:

- (i) El servicio no ha sido otorgado en las condiciones que se contrató (700 Kbps- Tecnología 3G),
- (ii) En la Ciudad de Pisco –Ica, donde domicilia, no se brinda la tecnología 3G sino 2G GPRS/EDGE; es decir, LA EMPRESA OPERADORA comercializa una tecnología que no puede brindar.
- (iii) Desde el 06 de agosto de 2009 no se ha efectuado ninguna descarga de datos pues desconectó dicho servicio; sin embargo, en el recibo reclamado se factura por días que no se encontró conectado al servicio de Internet.

4. LA EMPRESA OPERADORA, reitera lo señalado en la resolución de primera instancia y añade lo siguiente:

- (i) Los asesores se encuentran altamente capacitados y cuentan con la información pertinente respecto de los servicios que ofrece LA EMPRESA OPERADORA, en virtud de la información brindada los clientes deciden libremente el servicio a contratar.
- (ii) En la página web de LA EMPRESA OPERADORA [www.claro.com.pe](http://www.claro.com.pe) se encuentra el detalle de las características, condiciones de uso y demás de los servicios y productos que se ofrecen, información que se encuentra publicada en el Sistema de Información y Registro de Tarifas-SIRT de OSIPTEL.
- (iii) El Plan contratado por EL RECLAMANTE es el Plan Exacto C con el servicio adicional de Internet Ilimitado 700, el cual permite las conexiones Internet donde se tenga cobertura GPRS/EDGE, en tanto el servicio adicional 3G (Banda Ancha) sólo se brinda en ciertas Zonas de Cobertura 3G como indica el Anexo al Acuerdo PCS- Paquete de Datos, en ningún momento se ofreció una cobertura 3G en la ciudad de Pisco (Ica).
- (iv) EL RECLAMANTE reconoce que LA EMPRESA OPERADORA ofrece una cobertura de 2G.
- (v) El contrato realizado entre EL RECLAMANTE y LA EMPRESA OPERADORA se desarrolló dentro del marco de la buena fe de las partes; ésta última viene incumpliendo con brindar el servicio que se contrató.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS  
GUS-TRASU 28

**EXPEDIENTE N° 4236-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

(vi) El 06 de agosto de 2009 EL RECLAMANTE manifiesta que desconectó el servicio; sin embargo, se verificó en el sistema y no se ha registrado ninguna acción en dicha fecha; no obstante, desconectar el servicio es distinto a cancelar el servicio; por lo que, mientras no exista una manifestación expresa de dar término al contrato LA EMPRESA OPERADORA continuará facturando por el servicio.

5. De conformidad con los Lineamientos Resolutivos aprobados por OSIPTEL que disponen que, en los casos en que EL RECLAMANTE haya reportado problemas de calidad e idoneidad en la prestación del servicio, LA EMPRESA OPERADORA deberá acreditar que: (i) los problemas de calidad reportados hayan sido superados dentro de los plazos establecidos para cada uno de los servicios; (ii) que, a pesar de haberse presentado nuevos reportes por problemas de calidad en el período reclamado, los mismos hayan sido superados dentro de los plazos establecidos; (iii) que exista pronunciamiento explícito respecto de cada uno de los códigos de reportes brindados por EL RECLAMANTE y; (iv) que, en su caso, se acredite que los problemas de calidad no son de responsabilidad de LA EMPRESA OPERADORA, sino son atribuibles a EL RECLAMANTE.

6. Al respecto, este Tribunal aprecia que EL RECLAMANTE cumplió con reportar previamente los problemas de calidad de su servicio Internet (reporte N° 172626).

7. En ese sentido, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha elevado documentación que acredite haber superado los problemas de calidad señalados por EL RECLAMANTE ni ha detallado las acciones efectuadas para solucionar los problemas presentados en el servicio.

8. Cabe indicar que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el Acuerdo para la Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) Post Pago / Control Consumer Acuerdo N° C01-01-JUN07-970220 de fecha 18 de julio de 2009 suscrito por la señora Irene Amanda Cossio Navarrete identificada con documento de identidad N° 22259274, mediante el cual contrata el servicio telefónico N° 056-956721710 bajo el Plan Exacto C y el servicio Internet Claro Ilimitado 700

9. Adicionalmente, en el Anexo al Acuerdo PCS-Paquete de datos y Servicios 3G Banda Ancha Móvil N° 970220 se indica lo siguiente:

"...///

*III.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 3G BANDA ANCHA MÓVIL (...) La velocidad máxima de downlink a alcanzar es de 700kbps y de 1500Kbps, a elección de EL CLIENTE; (...) La velocidad mínima promedio garantizada es de 10% sujeta a la velocidad máxima descrita, sujeta a lo antes mencionado.*

(...)

*III.4 CONDICIONES COMERCIALES (...) La velocidad de transmisión de datos y acceso a Internet se encuentra en función y depende del volumen de datos enviado/recibido por EL CLIENTE así como de la congestión de Internet y su disponibilidad Claro llevará a cabo las acciones que se encuentren a su alcance para brindar la mayor velocidad permitida por la tecnología que tiene disponible para la prestación del servicio (el subrayado es nuestro)*

...///"

10. Atendiendo a ello, este Tribunal colige que la velocidad mínima brindada por LA EMPRESA OPERADORA es la correspondiente al 10% de la velocidad contratada



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL**EXPEDIENTE N° 4236-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

(700 Kbps); sin embargo, no obra en el expediente medio probatorio que acredite que LA EMPRESA OPERADORA cumplió con otorgar la velocidad mínima en el servicio Internet Móvil Ilimitado.

11. En ese sentido, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha omitido elevar medios probatorios suficientes, tales como el "Diagrama de Tráfico" y/o "Informe de Operatividad" que acrediten que el servicio se encuentra operativo y que la velocidad otorgada se encuentra dentro de los parámetros establecidos, sobre todo considerando que dada la naturaleza del servicio, sólo ésta tiene la posibilidad material de aportar las pruebas conducentes a determinar la verdad de los hechos.
12. Adicionalmente, LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el detalle de llamadas. Sin embargo, dicho detalle de llamadas, por sí solo, no resulta suficiente para crear convicción en el procedimiento y determinar que los problemas de calidad no afectaron el servicio de EL RECLAMANTE, toda vez que la misma debe ser valorada en conjunto con otros medios probatorios actuados.
13. Por lo tanto, conforme a los considerandos precedentes y al no haber sido elevadas pruebas relevantes que sustenten la resolución de primera instancia, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo declararlo **fundado**.
14. Resulta pertinente informar a EL RECLAMANTE que queda expedito su derecho de resolver el contrato suscrito con LA EMPRESA OPERADORA; quedando ésta última impecada de requerir el pago de la penalidad respectiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 57° de la Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL<sup>1</sup>.
15. Sin perjuicio de ello, cabe precisar que en el Anexo al Acuerdo PCS Paquete de Datos y Servicios 3G Banda Ancha Móvil en el punto III.4 Condiciones Comerciales se señalan los lugares en los que LA EMPRESA OPERADORA brinda el servicio de 3G, entre los cuales no se encuentra la ciudad de Pisco.

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° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias que aprueba 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.

<sup>1</sup> El cual precisa en el inciso (i) que en caso de problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia empresa operadora o por OSIPTEL, el abonado podrá resolver unilateralmente el contrato suscrito a plazo determinado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS  
GUS-TRASU 26

**EXPEDIENTE N° 4236-2009/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

**HA RESUELTO:**

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la calidad del servicio Internet móvil 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, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

**Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Agnes Franco Temple y Eduardo Díaz Calderón.**

  
**Galia Mac Kee Briceño**  
**Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de**  
**Solución de Reclamos de Usuarios**

**GMB/MRG**

