



124

**RESOLUCIÓN: 1**

Lima, 31 de enero de 2017

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Falta de consentimiento del abonado para solicitar la Portabilidad (Portabilidad no autorizada).
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
NÚMERO DE RECLAMO	:	16609412
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-179453-16, del
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	<b>FUNDADO</b>

**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:

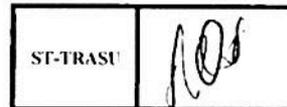
1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la falta de consentimiento del abonado para solicitar la Portabilidad (Portabilidad no autorizada), respecto del servicio N° [redacted] precisando que en ningún momento firmó algún contrato<sup>1</sup>, además de que no le informaron sobre el pago de reintegro del equipo con su anterior operador al momento de realizar la portabilidad.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró improcedente el reclamo, sustentando su decisión en que no es posible el desistimiento de la portabilidad una vez realizada.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que reiteró los argumentos de su reclamo, precisando que no firmó ningún contrato referente a la portabilidad.
4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos y reiteró lo manifestado en su Resolución de primera instancia.
5. Al respecto el artículo 33° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>2</sup> –en adelante, Condiciones de Uso- establece que, establece que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:
  - (i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado 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;
  - (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.
6. Cabe indicar que de lo expresado por EL RECLAMANTE en el reclamo y en su recurso de apelación, se colige que su intención es cuestionar la falta de consentimiento del abonado para solicitar la Portabilidad (Portabilidad no autorizada), respecto del servicio N° [redacted] por lo que este Tribunal tomará en consideración lo anteriormente señalada.

<sup>1</sup> Cabe indicar que EL RECLAMANTE ha precisado que era usuario de la empresa operadora ENTEL Perú S.A.  
<sup>2</sup> Aprobada mediante resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.



Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL



EXPEDIENTE N° 34093-2016/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

7. Sobre el particular el artículo 4° del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija<sup>3</sup> - en adelante Reglamento de Portabilidad Numérica- establece que *"Todo abonado del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija tiene derecho a la portabilidad de su número telefónico, independientemente de la modalidad de pago contratado"*.
8. Asimismo, el artículo 8° del Reglamento de Portabilidad Numérica, establece que *"La solicitud de portabilidad constituye la decisión del abonado de terminar su contrato con el Concesionario Cedente y de contratar con el Concesionario Receptor la prestación del servicio, manteniendo su número telefónico."*
9. Adicionalmente el artículo 14° del Reglamento de Portabilidad Numérica<sup>4</sup>, señala entre otras cosas que: *"El Concesionario Receptor deberá suscribir un contrato por la prestación del servicio con el abonado, en todos los casos de manera previa al registro de la solicitud de portabilidad en el Registro de Solicitud de Portabilidad"*.
10. De igual forma, 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.
11. Es importante señalar que de acuerdo a lo indicado, la normativa vigente establece que la solicitud de portabilidad constituye la decisión del terminar un contrato con el concesionario cedente y celebrar un nuevo contrato con el concesionario receptor manteniendo el mismo número.
12. En ese sentido la solicitud de portabilidad numérica está ligada a la celebración de un contrato de servicio, el cual deberá suscribirse a más tardar el mismo día en que se presenta la solicitud de portabilidad.
13. Teniendo en cuenta lo indicado, el Tribunal considera que a fin de resolver el presente recurso es relevante determinar si se suscribió la solicitud de portabilidad y el contrato de prestación del servicio.
14. Al respecto, es importante señalar que EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar el mecanismo de contratación del servicio N° y la respectiva solicitud de portabilidad numérica suscrito con el abonado, en consecuencia no ha podido acreditar el consentimiento de EL RECLAMANTE para terminar su contrato con el concesionario cedente y de contratar con el concesionario receptor la prestación del servicio, manteniendo el número telefónico materia de reclamo, tal cual es el objetivo de la portabilidad numérica.
15. En consecuencia, al no haber sido elevadas las pruebas correspondientes, se debe declarar fundado el presente recurso interpuesto. Lo cual implica que, LA EMPRESA OPERADORA deberá retornar los números telefónico al concesionario cedente. Para tal efecto, la empresa AMERICA MOVIL PERU S.A.C. (concesionario receptor) y la empresa ENTEL PERÚ S.A. (concesionario cedente) deberán cumplir con las actividades previstas a su cargo en el artículo 30° del Reglamento de Portabilidad Numérica; en tal sentido, deberán:

<sup>3</sup> Aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL de fecha 19 de diciembre de 2013

<sup>4</sup> Artículo modificado por el Artículo Primero de la Resolución N° 151-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 20 diciembre 2015, disposición que entró en vigencia el 30 de abril de 2016



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

11

EXPEDIENTE N° 34093-2016/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

- i. **Concesionario Receptor:** Comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal<sup>5</sup>, la fecha y hora en que deshabilitará el número telefónico en su red precisando el motivo, mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad<sup>6</sup>, dentro del plazo de tres (03) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución y, asimismo, deberá realizar la deshabilitación del número telefónico N° en su red, en un plazo máximo de un (01) día hábil contado a partir de realizada la referida comunicación al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.
- ii. **Concesionario Cedente;** En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 33, tercer párrafo, del Reglamento de Portabilidad Numérica, una vez retornados al concesionario cedente el número telefónico N° , deberá brindar a EL RECLAMANTE el servicio público móvil respectivo en el mismo plan tarifario y bajo las mismas condiciones, que tenía antes de la ejecución de la portabilidad. Asimismo, en atención de lo dispuesto por el artículo 30, párrafo final, de la misma norma, deberá poner en conocimiento de este la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de sus servicios.
- iii. Conforme a lo establecido en el artículo 33° del Reglamento de Portabilidad Numérica, de haberse generado el cobro de: (i) penalidades por terminación anticipada del contrato del servicio, o (ii) el importe a ser pagado por la terminación anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal; éstas dejarán de ser exigibles.

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 la falta de consentimiento del abonado para solicitar la Portabilidad (Portabilidad no autorizada) del servicio N° 986528101, 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 retornar la línea N° al concesionario cedente. Para tal efecto, la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (concesionario receptor) y la empresa América Móvil Perú S.A.C. (concesionario cedente) deberán cumplir con las actividades previstas a su cargo en el artículo 30° del Reglamento de Portabilidad; en tal sentido, deberán:

- i. **Concesionario Receptor:** Comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal<sup>7</sup>, la fecha y hora en que deshabilitará el número telefónico en su

<sup>5</sup> Artículo 2, numeral 5 del Reglamento de Portabilidad Numérica: "5. Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal: Entidad independiente contratada por los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija que canaliza todos los procesos administrativos y almacena toda la información referente a la portabilidad en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija." En aplicación de las disposiciones del Reglamento de Portabilidad Numérica, se ha designado a la empresa Iconnectiv Perú S.A.C. como el referido administrador, con quien LA EMPRESA OPERADORA mantiene un contrato de prestación de servicios de administración de la Base de Datos de la Portabilidad Numérica, celebrado con la intervención del OSIPTEL.

<sup>6</sup> Artículo 2, numeral 21 del Reglamento de Portabilidad Numérica: "21. Registro de Solicitud de Portabilidad: Registro en línea que contiene información asociada a los procesos de portabilidad. Este registro se encuentra en la Base de Datos Centralizada Principal."

<sup>7</sup> Artículo 2, numeral 5 del Reglamento de Portabilidad Numérica: "5. Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal: Entidad independiente contratada por los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija que canaliza todos los procesos administrativos y almacena toda la información referente a la portabilidad en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija." En



EXPEDIENTE N° 34093-2016/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

red precisando el motivo, mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad<sup>9</sup>, dentro del plazo de tres (03) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución y, asimismo, deberá realizar la deshabilitación del número telefónico N° 986528101 en su red, en un plazo máximo de un (01) día hábil contado a partir de realizada la referida comunicación al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.

- ii. **Concesionario Cedente;** En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 33, tercer párrafo, del Reglamento de Portabilidad Numérica, una vez retornados al concesionario cedente el número telefónico N° [redacted] deberá brindar a EL RECLAMANTE el servicio público móvil respectivo en el mismo plan tarifario y bajo las mismas condiciones, que tenía antes de la ejecución de la portabilidad. Asimismo, en virtud de lo dispuesto por el artículo 30, párrafo final, de la misma norma, deberá poner en conocimiento de este la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de sus servicios.
- iii. Conforme a lo establecido en el artículo 33° del Reglamento de Portabilidad Numérica, de haberse generado el cobro de: (i) penalidades por terminación anticipada del contrato del servicio, o (ii) el importe a ser pagado por la terminación anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal; éstas dejarán de ser exigibles.

**Abelardo José Carlos Arámayo Baella**  
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios

AFM/WRM

**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>).

aplicación de las disposiciones del Reglamento de Portabilidad Numérica, se ha designado a la empresa Iconectiv Perú S.A.C. como el referido administrador, con quien LA EMPRESA OPERADORA mantiene un contrato de prestación de servicios de administración de la Base de Datos de la Portabilidad Numérica, celebrado con la intervención del OSIPTEL.

<sup>9</sup> Artículo 2, numeral 21 del Reglamento de Portabilidad Numérica: "21. Registro de Solicitud de Portabilidad. Registro en línea que contiene información asociada a los procesos de portabilidad. Este registro se encuentra en la Base de Datos Centralizada Principal."