



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0049575-2019/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 0046456-2019-TRASU/OSIPTEL

Lima, 5 de diciembre de 2019

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
SERVICIO	:	[REDACTED]
CONCEPTO RECLAMADO	:	Incumplimiento de ofertas y promociones (Bono “Duplica tus Megs” correspondiente al periodo de setiembre de 2019).
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	190238887
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-200988-19
RESOLUCIÓN FINAL DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

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 que LA EMPRESA OPERADORA no le ha otorgado la duplicidad de sus datos que se le ofreció por renovación. Agrega que se comunicó el día 12 de setiembre, pero le indicaron que aún no se le activaba
2. LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, indicando que con fecha 12.10.18 se ofreció, por fidelización, la promoción de “Duplica tus Megs”, la misma que fue activada en esa misma fecha de manera correcta, conforme valida en el Histórico de Acciones.
3. En su recurso de apelación EL RECLAMANTE refiere que debe comunicarse todos los meses para solicitar la activación de su bono. Adjunta pantallas del portal Mi Claro en las que no se verifica lo indicado por LA EMPRESA OPERADORA.
4. EL RECLAMANTE en sus descargos, ratifica su pronunciamiento.
5. Antes de analizar el presente caso, conviene señalar que EL RECLAMANTE cuestiona que LA EMPRESA OPERADORA no viene cumpliendo con la promoción de Duplica tus Megs, para lo cual debe comunicarse mes a mes a solicitarla.
6. Al respecto, el artículo 33° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ establece que las resoluciones deberán encontrarse debidamente motivadas, incluyendo expresamente los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión así como su correspondiente valoración.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0049575-2019/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

7. Asimismo, la Relación de Medios Probatorios Aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios¹ dispone que los medios probatorios serán evaluados de manera conjunta utilizando una apreciación razonada, y la necesidad de actuación de los diferentes medios probatorios se evalúa en función de la naturaleza del reclamo analizado y de las situaciones cuya probanza sea relevante.
8. En el caso en particular, LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el documento Histórico de Acciones con el que acredita que con fecha 12.10.2019 realizó la asignación de 17GB correspondiente a un Bono, otorgado por fidelización en la misma fecha.
9. Sin embargo, el reclamo que dio inicio al presente procedimiento se inició en el mes de setiembre de 2019 (15.09.2019), por lo que correspondía que LA EMPRESA OPERADORA acredite la entrega del bono correspondiente al periodo reclamado.
10. Adicionalmente, EL RECLAMANTE refiere que la promoción fue ofrecida debido a una renovación y LA EMPRESA OPERADORA ha adjuntado información sobre la promoción ofrecida por fidelización, con posterioridad al reclamo.
11. Consecuentemente, al no haber sido elevadas las pruebas que desvirtúen las afirmaciones de EL RECLAMANTE, corresponde declarar **fundado** el recurso presentado, lo cual implica que LA EMPRESA OPERADORA deberá entregar la promoción de “Duplica tus Megas” correspondiente al mes de setiembre de 2019.

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 (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 del OSIPTEL (Resoluciones N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 01-2015-LIN-RQJ/TRASU-OSIPTEL y N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE 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 LA EMPRESA OPERADORA deberá entregar la promoción de

¹ Relación N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0049575-2019/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

“Duplica tus Megas” correspondiente al mes de setiembre de 2019, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Firmado digitalmente por: THORSEN
ORREGO DE HURTADO Vanessa
FAU 20216072155 soft

**Vocal de la Sala Unipersonal 43 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios**

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.
- Puede tener acceso a su “Expediente Virtual” registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).
- Cabe señalar que, en atención a la expedición de la indicada resolución final, no cabe la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.
- Lo que notifico a usted conforme a ley.