

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 3324-2008/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACIÓN

Lima, doce de noviembre del dos mil ocho.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Verificación y activación de Dúos ilimitados.
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA MOVILES S.A
NUMERO DE RECLAMO	: MFC 51 7971 2008
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: TM-00000122-A-7971-2008
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: <b>INFUNDADO</b>

**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 solicita la verificación y activación de sus dúos ilimitados, toda vez que con fechas 23.02.2008 y 01.04.2008 cumplió con activar tarjetas prepago, que era el requisito para no perder sus dúos ilimitados.
2. LA EMPRESA OPERADORA en la Resolución de Primera Instancia ha declarado Infundado el reclamo sustentando su decisión en lo siguiente:
  - De acuerdo al área especializada, se confirma que el servicio se encuentra operativo y sin inconsistencia alguna en la central.
  - En coordinación con el área de Soporte, se verifica en plataforma correcta definición.
  - Se ha verificado que al no cumplir con el compromiso de ingreso mensual de una tarjeta mínima de S/. 30.00, el sistema desafilia en forma automática los dúos prepago.
3. EL RECLAMANTE en el recurso de apelación manifiesta su desacuerdo con la resolución de primera instancia, señalando que recargó su línea mediante tarjetas todos los fines de mes y primer día hábil.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reitera lo señalado en su Resolución de Primera Instancia y, adicionalmente, indica que:
  - EL RECLAMANTE adquirió su línea prepago el 21.02.2008, cuando estaba vigente la promoción "Campaña llamadas ilimitadas a un dúo fijo local y a un dúo movistar nacional para altas nuevas prepago", cuyas características se pusieron a conocimiento del público en general mediante publicación del SIRT.

42

**RESOLUCIÓN: 1****EXPEDIENTE N° 3324-2008/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACIÓN**

Lima, doce de noviembre del dos mil ocho.

RECLAMANTE	: MOYA VALDIVIEZO, ALDO
SERVICIO TELEFÓNICO	: 988-245962
CONCEPTOS RECLAMADOS	: Verificación y activación de Dúos ilimitados.
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA MOVILES S.A
NUMERO DE RECLAMO	: MFC 51 7971 2008
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: TM-00000122-A-7971-2008
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: <b>INFUNDADO</b>

**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 solicita la verificación y activación de sus dúos ilimitados, toda vez que con fechas 23.02.2008 y 01.04.2008 cumplió con activar tarjetas prepago, que era el requisito para no perder sus dúos ilimitados.
2. LA EMPRESA OPERADORA en la Resolución de Primera Instancia ha declarado Infundado el reclamo sustentando su decisión en lo siguiente:
  - De acuerdo al área especializada, se confirma que el servicio se encuentra operativo y sin inconsistencia alguna en la central.
  - En coordinación con el área de Soporte, se verifica en plataforma correcta definición.
  - Se ha verificado que al no cumplir con el compromiso de ingreso mensual de una tarjeta mínima de S/. 30.00, el sistema desafilia en forma automática los dúos prepago.
3. EL RECLAMANTE en el recurso de apelación manifiesta su desacuerdo con la resolución de primera instancia, señalando que recargó su línea mediante tarjetas todos los fines de mes y primer día hábil.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reitera lo señalado en su Resolución de Primera Instancia y, adicionalmente, indica que:
  - EL RECLAMANTE adquirió su línea prepago el 21.02.2008, cuando estaba vigente la promoción "*Campaña llamadas ilimitadas a un dúo fijo local y a un dúo movistar nacional para altas nuevas prepago*", cuyas características se pusieron a conocimiento del público en general mediante publicación del SIRT.

- La referida promoción establece que *“Para conservar los dúos hasta el 31.12.2008, el cliente debía recargar una tarjeta física o virtual de S/. 30.00 o más durante cada periodo de vigencia (una activación por cada periodo). Sólo es válida la activación de S/. 30.00 o más. Si el cliente deja de activar alguno de los periodos de vigencia, perderá los dúos ilimitados de los meses restantes”*.
- Se ha verificado que el cliente no ha cumplido con ingresar la tarjeta de S/ 30.00 en los meses de agosto y septiembre 2008, por lo que perdió el acceso a los dúos ilimitados.
- Del detalle de recargas obrante a foja 19, se aprecia que la última tarjeta activada por el cliente fue el 28.07.2008 (Nº 008186-0038964 por S/30.00)
- La promoción *“Campaña llamadas ilimitadas a un dúo fijo local y a un dúo movistar nacional para altas nuevas prepago”*, establece entre sus condiciones: *“Para conservar los dúos hasta el 31.12.2008, el cliente debe recargar una tarjeta física o virtual de S/. 30.00 o más durante cada periodo de vigencia (una activación por cada periodo). Sólo es válida la activación de S/. 30.00 o más. Si el cliente deja de activar alguno de los periodos de vigencia, perderá los dúos ilimitados de los meses restantes”*.

5. Al respecto, de la revisión de la documentación que obra en el expediente, se verifica que LA EMPRESA OPERADORA cumplió con registrar la *“Campaña llamadas ilimitadas a un dúo fijo local y a un dúo movistar nacional para altas nuevas prepago”* en el Sistema de Información y Registro de Tarifas - SIRT de OSIPTTEL, obrante a fojas 38, la cual señala lo siguiente: *“Para conservar los dúos hasta el 31.12.2008, el cliente debe recargar una tarjeta física o virtual de S/. 30.00 o más durante cada periodo de vigencia (una activación por cada periodo). Sólo es válida la activación de S/. 30.00 o más. Si el cliente deja de activar alguno de los periodos de vigencia, perderá los dúos ilimitados de los meses restantes”*.

6. Asimismo, cabe precisar que a fojas 19 obra el documento en el cual se detallan las recargas efectuadas por EL RECLAMANTE:

Fecha	Hora	Tarjeta	Valor
23.02.2008	21:24:46	0008147-0058844	10.169
01.04.2008	17:49:47	0008183-0067877	10.345
28.04.2008	17:07:48	0008006-0026372	11.198
01.06.2008	07:48:48	0008184-0034028	11.194
29.06.2008	09:42:44	0008188-0024972	11.194
28.07.2008	11:38:49	0008186-0038964	11.194

7. En tal sentido, se aprecia que EL RECLAMANTE sólo ingresó una tarjeta de S/ 30.00 hasta el 28.07.2008, por lo que al no registrarse ingresos en los siguientes periodos, perdió el acceso a los dúos ilimitados.

8. En consecuencia, al haber sido elevadas las pruebas que sustentan la decisión de LA EMPRESA OPERADORA, se acredita que éstas fueron debidamente actuadas, por lo que se justifica declarar infundado el presente recurso.

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 para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y los Lineamientos Resolutivos del Tribunal, así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable;

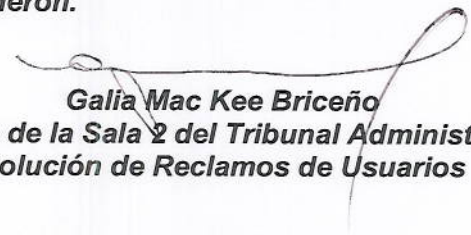
**HA RESUELTO:**

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la verificación y activación de dúos ilimitados y, en consecuencia, CONFIRMAR la Resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada, 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.**



EDC/MRG



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

