



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
ST-TRASU

FOLIOS

45



EXPEDIENTE N° 12526-2014/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N° 2

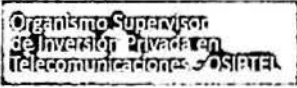
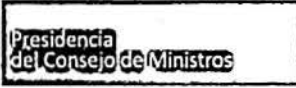
Lima, 16 de septiembre de 2014

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Activación/instalación del servicio HD (Campaña HD-LG)
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	R1419902
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	TM-3003-A-801077-2014-R del 24 de julio de 2014
RESOLUCIÓN 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 su disconformidad con la falta de activación del servicio HD (Campaña HD-LG), pese a que por la compra de un televisor se le ofreció el servicio HD.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en que no se verifica el registro de pedido de paquete HD por lo que se viene facturando de manera normal.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que precisó que:
 - (i) Sí existe solicitud y documentación sobre el pedido de activación o instalación de la promoción de dos meses gratis del servicio HD.
 - (ii) La promoción por el servicio HD fue ofrecida por la compra de un televisor de 47 pulgadas HD, la cual fue efectuada el 09 de junio de 2014.
 - (iii) En un primer momento el personal de ventas de LA EMPRESA OPERADORA le informó que no podía acceder a la promoción por motivo de una deuda que ya fue cancelada, por lo que, en fecha 24 de junio de 2014 se realizó nuevamente el registro de la promoción en la tienda del Centro Comercial Real Plaza y le informaron que el plazo de activación de la promoción sería de siete días útiles.
 - (iv) La documentación que sustenta su reclamo fue adjuntada al momento de presentar el formulario de reclamo.
4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos y señaló que EL RECLAMANTE no ha sido diligente en presentar la documentación referida en el formulario de reclamo asimismo, no existe sello de recepción de conformidad de dichos documentos.
5. En aplicación del artículo 44° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, la Directiva- se emitió la resolución N° 01 en fecha 21 de agosto de 2014 mediante la cual se dispuso lo siguiente:

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



OSIPTEL
Bf. TRASU

FOLIOS
45

EXPEDIENTE N° 12526-2014/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

///...

1. Solicitar a EL RECLAMANTE que remita la totalidad de información o documentos que sustenten lo alegado en su reclamo, tales como el contrato, documento u otro idóneo en que obre el ofrecimiento de la promoción alegada así como la demás documentación que estime pertinente².
2. Solicitar a LA EMPRESA OPERADORA que:
 - 2.1. Explique el procedimiento para acceder a la promoción Bloque HD Campaña LG, detallando entre otros, si el registro de la promoción del servicio Bloque HD se realiza en forma automática una vez realizada la compra del televisor LG.
 - 2.2. Se pronuncie sobre la presunta negativa de brindar la promoción por motivo de deuda pendiente que habría motivado el registro de la promoción en fecha 24 de junio de 2014 – según lo alegado por EL RECLAMANTE en el escrito de apelación.

...///

6. En atención a dicho requerimiento LAS PARTES remitieron la siguiente información:
 - (i) LA EMPRESA OPERADORA mediante comunicación N° TM-3003-A0007408-2014-RA del 05 de septiembre de 2014 precisó el detalle del procedimiento para acceder a la promoción LG así como el Estado de Cuenta de EL RECLAMANTE.
 - (ii) EL RECLAMANTE remitió la comunicación del 08 de septiembre de 2014 mediante el cual indica remitir la información solicitada, apreciándose entre otros documentos, una solicitud de "Alta de HD con Promoción de 2 meses gratis" respecto del servicio 2774900 con sello de recepción de personal de ventas de Movistar – Tienda Piura de fecha 24 de junio de 2014.
7. Por lo tanto, este Tribunal procederá a emitir pronunciamiento a partir de la documentación inicialmente elevada conjuntamente con la información adicional remitida por las partes.
8. El artículo 19° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones³, -en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso- establece que la empresa operadora deberá instalar y/o activar el servicio contratado dentro del plazo que para tal efecto se haya establecido en el contrato, siempre que el abonado cuente con el equipo adecuado y brinde las facilidades necesarias para la prestación del servicio contratado. Asimismo precisa que, en cualquier caso, la carga de la prueba que se ha activado o instalado el servicio corresponde a la empresa operadora.
9. Complementariamente, de acuerdo a los criterios que se encuentran contenidos en la Resolución N° 001-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, denominados "Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL", este Tribunal resuelve los recursos que le son elevados a partir de una evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.
10. De la revisión de los argumentos expuestos por las partes se aprecia que EL RECLAMANTE afirma que no se ha procedido con la activación o instalación del servicio HD; por su parte, LA EMPRESA OPERADORA sostiene que no se registra ninguna solicitud de activación o instalación del servicio HD.
11. A tal efecto, LA EMPRESA OPERADORA elevó el documento Histórico de Requerimientos, en que se aprecia que no se registra ninguna solicitud relacionada al servicio HD; no obstante, EL RECLAMANTE presentó como información adicional una

² Cabe indicar que de la revisión de la totalidad de la documentación obrante en el expediente no obran los documentos indicados en la foja 07 del expediente, tales como voucher de pago, promoción de página web, consulta de tarifas y petición del 24 de junio de 2014.

³ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones OSIPTEL

OSIPTEL
ST-TRASU

FOLIOS
46

EXPEDIENTE N° 12526-2014/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

solicitud de "Alta de HD con Promoción de 2 meses gratis" respecto del servicio con sello de recepción de personal de ventas de Movistar – Tienda Piura de fecha 24 de junio de 2014.

12. En tal sentido, ante la documentación adicional elevada por EL RECLAMANTE se concluye la veracidad de los argumentos que sustentan su reclamo, esto es, haber solicitado la activación o instalación del servicio HD; por lo tanto, corresponde a LA EMPRESA OPERADORA acreditar que ha otorgado el trámite respectivo a dicha solicitud.
13. No obstante, LA EMPRESA OPERADORA no ha elevado documentación alguna que permita concluir que ha procedido con la activación o instalación del servicio HD, pese a que el artículo 19° del T.U.O. de las Condiciones de Uso, establece que la carga de la prueba de la respectiva instalación corresponde a LA EMPRESA OPERADORA.
14. Aunado a ello, cabe indicar que a pesar de la solicitud efectuada por el Tribunal a fin de que LA EMPRESA OPERADORA se pronuncie sobre la presunta negativa de brindar la activación de la promoción Campaña HD-LG, ésta ha omitido pronunciarse al respecto; por lo que, se concluye que LA EMPRESA OPERADORA no acreditado el motivo por el que no habría procedido a registrar o activar la promoción Campaña HD-LG.
15. En conclusión, conforme a los considerandos precedentes y teniendo en cuenta que LA EMPRESA OPERADORA no acreditó la instalación o activación del servicio HD (Campaña HD-LG), este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo declarar **fundado** el presente recurso de apelación, lo cual implica que LA EMPRESA OPERADORA deberá proceder con la activación o instalación del servicio HD en los términos ofrecidos por la promoción Campaña HD-LG.

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° 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 activación/instalación del servicio HD (Campaña HD-LG) 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, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA debe instalar o activar del servicio HD (Campaña HD-LG) de fecha 24 de junio de 2014, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Agnes Franco Temple, Carmen Jacqueline Gavelan Díaz y Jorge Alejandro Fernández - Baca Llamosas

Jorge Alejandro Fernández-Baca Llamosas
Jorge Alejandro Fernández-Baca Llamosas
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

CJG/cqa