



EXPEDIENTE N°

04819-2015/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

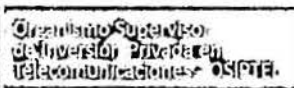
RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 14 de abril de 2015

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil.
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	15007669
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/JRÑ-540-15
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 calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía móvil, señalando que su servicio presenta inconvenientes, toda vez que no puede realizar llamadas.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) La línea no ha contado con suspensiones que hayan perjudicado el normal funcionamiento dentro del periodo reclamado que comprende del 13.02.2015 (fecha de reporte N° 15580085) al 26.02.2015 (fecha en que generó el reclamo de calidad).
 - (ii) En el Detalle de comunicaciones de la línea se aprecia que dentro del periodo reclamado se valida que EL RECLAMANTE ha utilizado el servicio con total normalidad y continuidad.
 - (iii) Conforme a lo establecido por el OSIPTEL la característica principal que por naturaleza tiene el teléfono celular es su movilidad; es decir, permite la comunicación o conexión de los usuarios cuando éstos se encuentran desplazando, por lo que al trasladarse de un lugar a otro la comunicación a través del servicio brindado se produce con total normalidad.
 - (iv) Dentro del área de concesión de la Telefonía Móvil pueden existir espacios en los que la señal puede ser nula o débil, no siendo posible evitar que las comunicaciones sean fluidas en su totalidad, a pesar del actual desarrollo tecnológico, lo cual ha sido reconocido por el OSIPTEL a través de sus reiterados pronunciamientos.
 - (v) En el caso hipotético de que el servicio haya podido verse afectado por inconvenientes de cobertura, dicha situación no interrumpió en ningún momento la prestación del servicio, conforme se aprecia en el "Estado de



EXPEDIENTE N°

04819-2015/TRASU/ST-RA

RECURSO DE APELACION

RESOLUCIÓN FINAL

OSIPTEL ST-TRASU FOLIOS 25V

Servicios – HLR” en el que se muestra que la línea se encuentra activa y correctamente configurada.

(vi) La línea se encontró operativa, de lo contrario EL RECLAMANTE no hubiera podido hacer uso de los servicios otorgados por su plan.

3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que precisó que:

- (i) No está de acuerdo con la respuesta brindada por LA EMPRESA OPERADORA, puesto que sus servicios no se encuentran activos.
- (ii) Ha constatado con el personal de LA EMPRESA OPERADORA que durante el mes reclamado su servicio no ha tenido movimientos.

4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos y señaló que:

- (i) El detalle de comunicaciones muestra una información veraz respecto del consumo efectivamente realizado por EL RECLAMANTE dentro del periodo reclamado.
- (ii) Existen factores externos que condicionan la continuidad del servicio, información que es de conocimiento del cliente desde el momento de la contratación.

5. Al respecto, el artículo 44° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso- establece que LA EMPRESA OPERADORA está obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida

6. Lo cuestionado por EL RECLAMANTE es que a pesar que habría contratado un servicio que LA EMPRESA OPERADORA le ofreció sería brindado de manera continua e ininterrumpida, ello no ha sido cumplido, ya que a la fecha su servicio presenta inconvenientes de cobertura.

7. Teniendo en cuenta lo antes señalado, a LA EMPRESA OPERADORA le corresponde acreditar que el servicio de EL RECLAMANTE se encuentra operativo, sobre todo considerando que éste reportó los inconvenientes con el código N° 15580085, conforme se muestra a continuación:

Item	Fecha y Hora del Reporte	Código del Reporte	Fecha y Hora de Atención del Reporte	Detalle del Reporte	Responsabilidad	Detalle de la Atención del Reporte
1	13/02/2015 09:25:23 p.m.	15580085 ¹	17/02/2015 05:26:12 P.M.	Cuenta indica que no puede realizar llamadas desde el día 09/02/2015. Se verifica que la línea 991824208 se encuentra con todos los servicios correctamente activos.	NO	CERRADO / No procedente

8. Al efecto, si bien LA EMPRESA OPERADORA ha señalado que en el Detalle de Comunicaciones se registran consumos, de la revisión de dicho documento no se registran comunicaciones constantes en la fecha del reporte de calidad, conforme se puede observar en el siguiente detalle:

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL ST-TRASU FOLIOS 26

EXPEDIENTE N° 04819-2015/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

Teléfono: 991824208
Tráfico por teléfono del 05/02/2015 al 26/02/2015

Reporte de calidad:
13/02/2015

Fecha	Hora	Origen	Destino	Código	Tipo Servicio	Destino	Operador	Cargo Final
09/02/2015	02:44:02 AM	claro.pe	477184		GPRS-Internet	GPRS Data		0
09/02/2015	05:04:03 AM	claro.pe	140258		GPRS-Internet	GPRS Data		0
09/02/2015	07:24:03 AM	claro.pe	416768		GPRS-Internet	GPRS Data		0
09/02/2015	09:44:04 AM	claro.pe	12283904		GPRS-Internet	GPRS Data		0
09/02/2015	11:03:58 AM	claro.pe	5120		GPRS-Internet	GPRS Data		0
09/02/2015	12:06:28 PM	claro.pe	113664		GPRS-Internet	GPRS Data		0
09/02/2015	01:23:59 PM	claro.pe	80896		GPRS-Internet	GPRS Data		0
09/02/2015	02:26:28 PM	claro.pe	602147		GPRS-Internet	GPRS Data		0
09/02/2015	03:43:59 PM	claro.pe	22068		GPRS-Internet	GPRS Data		0
18/02/2015	01:32:23 PM	51993554101	1		SMS-Saliente	OnNet	CLA	0
18/02/2015	01:33:02 PM	claro.pe	3570688		GPRS-Internet	GPRS Data		0
18/02/2015	02:26:57 PM	51949092821	1		SMS-Saliente	OnNet	CLA	0
18/02/2015	02:31:06 PM	51949092821	1		SMS-Saliente	OnNet	CLA	0
18/02/2015	03:50:01 PM	claro.pe	4295041		GPRS-Internet	GPRS Data		0
18/02/2015	04:18:04 PM	51963721151	1		SMS-Saliente	OnNet	CLA	0

- En atención a ello, en el caso en particular, correspondía a LA EMPRESA OPERADORA elevar un "Informe de Operatividad", que acredite que el servicio se encuentra operativo, o en su defecto, que explique cuál fue el problema del servicio y si fue solucionado o no, sobre todo considerando que dada la naturaleza de los servicios, sólo ésta tiene la posibilidad material de aportar las pruebas conducentes a determinar la verdad de los hechos.
- 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.
- En tal sentido, conforme a los considerandos precedentes y teniendo en cuenta que LA EMPRESA OPERADORA no ha elevado los medios probatorios relevantes aplicables para resolver el presente reclamo, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo declarar **fundado** el presente recurso. En consecuencia, LA EMPRESA OPERADORA deberá efectuar pruebas conjuntas con EL RECLAMANTE a fin de determinar (i) la naturaleza de los inconvenientes, (i) si está en capacidad de solucionarlos o (ii) si la ya los solucionó y viene prestando el servicio idóneo. Asimismo, en caso de que LA EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes deberá señalar las razones a fin de que EL RECLAMANTE pueda tomar una decisión.
- Sin perjuicio de lo resuelto, se le informa a EL RECLAMANTE que, por los problemas de calidad que lo han afectado y, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 77° del TÚO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, puede solicitar la baja del servicio sin pago de penalidad.

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



EXPEDIENTE N°

04819-2015/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

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:

1. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la calidad e idoneidad en la prestación del servicio de telefonía 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.
2. **ORDENAR** a LA EMPRESA OPERADORA que en el plazo de (10) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución cumpla con efectuar pruebas conjuntas con EL RECLAMANTE a fin de determinar la (i) naturaleza de los inconvenientes, (ii) si está en capacidad de solucionarlos o (iii) si la ya los solucionó y viene prestando el servicio idóneo. Asimismo, en caso de que LA EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes deberá señalar las razones a fin de que EL RECLAMANTE pueda tomar una decisión.
3. Informar a EL RECLAMANTE que, por los problemas de calidad que lo han afectado y, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 77° del TÚO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, puede solicitar la baja del servicio sin pago de penalidad. los inconvenientes deberá señalar las razones a fin de que EL RECLAMANTE pueda tomar una decisión.

Con la intervención de los señores Vocales Carlos Silva Cárdenas, Ignacio Basombrío Zender y Galia Mac Kee Briceño

Carlos Silva Cárdenas
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

GMK/Pc