



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

3

EXPEDIENTE N° 6529-2012/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

**RESOLUCIÓN: 1**

Lima, 11 de septiembre de 2012

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Calidad en la prestación del servicio de Internet Móvil
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
NÚMERO DE RECLAMO	:
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: DAC-REC-R/ACC-1228-12
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: <b>FUNDADO</b>

**VISTO:** El expediente de la referencia 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 manifiesta su disconformidad con la calidad e idoneidad en la prestación del servicio de Internet móvil, señalando que el 10 de julio de 2012 generó el reporte N° \_\_\_\_\_ indicando que el servicio ha presentado problemas de calidad desde su contratación.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia ha denegado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
  - (i) Durante el periodo comprendido desde el 10 de julio de 2012, fecha en que se generó el reporte, hasta el 16 de julio de 2012, fecha de presentación del reclamo, se advierte que el servicio de comunicaciones personales presentó un bloqueo por cobranza el 3 de julio de 2012 a las 03:07:12 debido a la falta de pago del recibo N° \_\_\_\_\_ emitido el 12 de junio de 2012, el cual tenía como fecha de vencimiento el 27 de julio de 2012.
  - (ii) La característica principal del un teléfono celular o módem, por su naturaleza es su libre movilidad.
  - (iii) Dentro del área de concesión de la Telefonía Móvil pueden existir espacios en los que la señal pueda ser nula o débil, no siendo posible evitar que las comunicaciones sean fluidas en su totalidad, a pesar del actual desarrollo tecnológico.
  - (iv) A diferencia del servicio de Internet convencional que se utiliza en un punto espacial de la red determinado, el servicio de Internet en el equipo ofrece y está concebido para utilizarse por medio de la inserción del chip Claro en el dispositivo respectivo, que puede ser un equipo módem o celular), el que al conectarse en el dispositivo móvil permite la navegación en Internet, posibilitando la conexión a Internet, mientras las personas se movilizan de un lugar a otro, o navegar en un determinado punto espacial.
  - (v) En el hipotético caso que el servicio haya podido verse afectado por inconvenientes de cobertura u otros, estos no interrumpieron la prestación del servicio tal como se aprecia en el estado de la línea, la que se encuentra activa y cuenta con el APN (Punto de Acceso) ba.amx correctamente configurado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 6529-2012/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

- (vi) Ha quedado descartado algún tipo de desperfecto por parte del servicio, por lo que se puede concluir que la falta de señal respecto del servicio de Internet se debe a factores externos que afectan la operatividad de la señal que están estipulados en los términos del acuerdo PCS suscrito por EL RECLAMANTE al momento de contratar el servicio.
- (vii) Invita a EL RECLAMANTE a los centros de atención a fin de realizar una verificación del estado del equipo.
3. EL RECLAMANTE, interpone recurso de apelación, donde manifiesta su disconformidad con la resolución de primera instancia y precisa que en cuanto a los espacios en que la señal es nula o débil es una excepción y no una generalidad como ocurre con su servicio
4. LA EMPRESA OPERADORA, eleva el recurso de apelación y en sus descargos solicita que, al haber acogido la pretensión de EL RECLAMANTE, el presente procedimiento debe darse por concluido; a ello agrega que ha remitido a EL RECLAMANTE la carta N° DAC/REC-ATG-I-800-12<sup>1</sup>, la misma que contiene el siguiente texto:

*"(...) Al respecto, hacemos de su conocimiento que, le brindamos la posibilidad de realizar pruebas de operatividad a su servicio y en caso as mismas no resultasen satisfactorias a su criterio, atendiendo a lo establecido por la normativa legal vigente, Usted cuenta con la posibilidad de solicitar la baja definitiva del servicio cuestionado, con la exoneración de pagos por las penalidades, en caso correspondieran.*

*"(...) Cabe señalar que, en caso Usted desee devolver el equipo podrá hacerlo siempre y cuando el mismo se encuentre completo (cargador, manual y accesorios) y sin más desgaste que el normal derivado de su uso (Ejm: no rayones, no rupturas, no averías de sistema interno), a cambio nuestra representada le devolverá el dinero que Usted pagó por el referido equipo. (...)"*

5. Antes de entrar al análisis de fondo, es necesario indicar que el artículo 57° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>2</sup> –Condiciones de Uso- establece lo siguiente:

***"Artículo 57.- Causales para la terminación del contrato de abonado a plazo forzoso***

*(...)*

*Asimismo, el abonado podrá resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, en caso la empresa operadora incurra en las siguientes causales:*

*(i) Por problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia empresa operadora o por el OSIPTEL;*

*(ii) Cuando la empresa operadora aplique tarifas distintas a las vigentes al momento de la contratación del servicio, siempre que resulten desfavorables para el abonado;*

*(iii) Por lo dispuesto en el artículo 14;*

*(iv) Por lo dispuesto en el artículo 47; o,*

*(v) Cuando la empresa operadora del servicio público de distribución de radiodifusión por cable, deje de transmitir alguna de las señales de programación previamente contratadas.*

<sup>1</sup> Cabe señalar que la carta informativa N° DAC/REC-ATG-I-800-12, se encuentra en proceso de entrega y notificación a EL RECLAMANTE, según lo indicado por LA EMPRESA OPERADORA

<sup>2</sup> Aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 6529-2012/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

*De optar el abonado por la resolución del contrato por alguna de las causales antes señaladas, deberá cursar comunicación escrita a la empresa operadora, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes de producida la causal o desde que tomó conocimiento de ella, debiendo adjuntar copia de la documentación probatoria correspondiente.*

*El contrato quedará resuelto automáticamente luego de transcurridos cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva, conforme a lo dispuesto en el párrafo precedente. La empresa operadora no podrá imponer penalidades o cobros similares por la terminación del contrato, cuando ésta se produzca por decisión del abonado, sustentada en las causales enumeradas anteriormente. Esta disposición también resulta aplicable a los casos en que el abonado, sobre la base de las causales antes mencionadas, solicite la terminación del contrato adicional que hubiera celebrado por la adquisición o financiamiento de equipos terminales, pudiendo devolver los equipos que haya adquirido a la empresa operadora sin más desgaste que el resultante del uso normal.*

6. En tal sentido, este Tribunal, advierte que LA EMPRESA OPERADORA, no está acogiendo la pretensión de EL RECLAMANTE en los términos establecidos en la normativa vigente, debido a que, según la carta descrita en el considerando 4, se indica que EL RECLAMANTE, antes de ejercer su derecho indicado en el artículo 57° de las Condiciones de Uso, debe realizar pruebas de operatividad en el servicio y, de otro lado, si éste desea devolver el equipo podrá hacerlo siempre y cuando el mismo se encuentre completo (cargador, manual y accesorios) y sin más desgaste que el normal derivado de su uso (Ej.: no rayones, no rupturas, no averías de sistema interno), exigencias que no se encuentran contempladas en las Condiciones de Uso, por lo que corresponde a este Tribunal emitir su pronunciamiento con la información obrante en el expediente y determinar si el servicio de Internet Móvil ha presentado problemas de calidad.
7. Sobre el particular, el artículo 34° de las Condiciones de Uso establece que LA EMPRESA OPERADORA está obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida.
8. Asimismo, el artículo 24° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>3</sup> -en adelante, la Directiva-, establece que las resoluciones deberán ser fundamentadas, con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.
9. Complementariamente, de acuerdo a los criterios que se encuentran contenidos en las Resoluciones N°s 001-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL y 001-2007-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. Del análisis de la documentación que obra en el expediente, este Tribunal advierte que si bien LA EMPRESA OPERADORA ha elevado los documentos "Histórico de Suspensiones y Cortes" y "Activación del Servicio", ha omitido actuar medios probatorios que acrediten que el servicio se encontraba operativo y dentro de los

<sup>3</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 6529-2012/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

parámetros contratados; máxime teniendo en cuenta que EL RECLAMANTE ha señalado desde el inicio del procedimiento de reclamo que el servicio presenta problemas de calidad, sobre todo considerando que dada la naturaleza del servicio, solo esta tiene la posibilidad material de aportar las pruebas conducentes a determinar la verdad de los hechos.

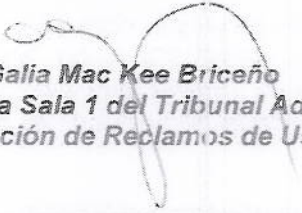
11. Adicionalmente, cabe indicar que, al haber señalado LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos (fojas 10) que ha acogido la pretensión de EL RECLAMANTE, esta aceptaría la existencia de problemas de calidad en el servicio.
12. En tal sentido, conforme a los considerandos precedentes y teniendo en cuenta que LA EMPRESA OPERADORA no ha actuado los medios probatorios relevantes aplicables para resolver el reclamo, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo declararlo **fundado**, por lo que de acuerdo a lo establecido en el precitado artículo 57° de las Condiciones de Uso EL RECLAMANTE está facultado a:
  - (i) Dar de baja el servicio con la exoneración de pagos por penalidades o cobros similares por la terminación del contrato; y
  - (ii) Solicitar la terminación del contrato adicional que hubiera celebrado por la adquisición o financiamiento de equipos terminales, pudiendo devolver los equipos que haya adquirido a la empresa operadora sin más desgaste que el resultante del uso normal.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del 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 calidad e idoneidad en la prestación del servicio de Internet 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.

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

  
**Galia Mac Kee Briceño**  
*Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios*

GMKB/jcga