



EXPEDIENTE N° 01761-2015/TRASU/ST-RA  
 RECURSO DE APELACION  
 RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N° 2

Lima, 19 de marzo de 2015.

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTO RECLAMADO	:	Falta de consentimiento del abonado para solicitar la Portabilidad (Portabilidad no autorizada).
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	15000530
RESOLUCIÓN EMPRESA OPERADORA	DE :	DAC-REC-R/CNV-022-15, del 09 de enero de 2015.
RESOLUCIÓN TRIBUNAL	DEL :	<b>FUNDADO</b>

**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 por la falta de consentimiento del abonado para solicitar la Portabilidad del servicio N° , señalando lo siguiente:
  - (i) El 06 de diciembre de 2014, EL RECLAMANTE se acercó a LA EMPRESA OPERADORA a preguntar sobre la portabilidad de su línea.
  - (ii) El señor , lo atendió haciéndole firmar un "detalle de portabilidad" para una evaluación previa.
  - (iii) El mismo asesor le informó que el equipo que obtendría con la migración no le costaría S/ 1.00 Nuevo Sol sino S/ 700.00 Nuevos Soles por lo que EL RECLAMANTE decidió no portar su número y salió de la tienda de Claro.
  - (iv) Al cabo de un tiempo su chip no tenía señal, consultando en la oficina de Movistar le dijeron que su línea había sido portada a la empresa Claro.
  - (v) Acudió a la oficina de Claro pero hasta ahora no le dan solución a su problema y el señor le dice que no puede hacer nada.
  - (vi) Señala que no le vendieron ningún producto ni chip de Claro, además no ha firmado ningún contrato, solo firmó la portabilidad debido una mala información, indicando que era un paso previo de evaluación de la portabilidad.
  
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:



OSIPTEL ST-TRASU	FOLIOS 192
---------------------	---------------

EXPEDIENTE N° 01761-2015/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

- (i) El 06 de diciembre de 2014, EL RECLAMANTE solicitó la portabilidad de la línea N°
  - (ii) El documento Solicitud de Portabilidad lleva la firma de EL RECLAMANTE en señal de aceptación y conformidad.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que reiteró los argumentos de primera instancia.
  4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos reiterando los argumentos de primera instancia.
  5. Al respecto, en aplicación de los artículos 43° y 44° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup>, en adelante la Directiva, mediante Resolución N° 1 de fecha 26 de febrero de 2015, este Tribunal consideró necesario:  
  
(...)
    1. Poner en conocimiento de LAS PARTES la ampliación del plazo para resolver el presente recurso de apelación.
    2. Solicitar a LA EMPRESA OPERADORA que cumpla con elevar el Contrato de Prestación del servicio suscrito con el abonado de la línea N°
    3. Otorgar a LA EMPRESA OPERADORA el plazo de cinco días hábiles (Improrrogables) desde la fecha de notificación de la presente resolución, a fin de que cumplan con remitir la documentación solicitada.  
(...)
  6. En atención a dicha solicitud y vencido el plazo para remitir el documento solicitado LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con el requerimiento, por lo que se procederá a resolver en base a la documentación obrante en el expediente.
  7. Al respecto el artículo 4° del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija<sup>2</sup> - en adelante Reglamento de Portabilidad Numérica- establece que "Todo abonado del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija tiene derecho a la portabilidad de su número telefónico, independientemente de la modalidad de pago contratado".
  8. Asimismo, el artículo 8° del Reglamento de Portabilidad Numérica, establece que "La solicitud de portabilidad constituye la decisión del abonado de terminar su contrato con el Concesionario Cedente y de contratar con el Concesionario Receptor la prestación del servicio, manteniendo su número telefónico."

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

<sup>2</sup> Aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL de fecha 19 de diciembre de 2013.





EXPEDIENTE N° 01761-2015/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

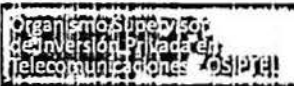
9. Adicionalmente el artículo 14° del Reglamento de Portabilidad Numérica, señala que *"El Concesionario Receptor deberá suscribir un contrato por la prestación del servicio con el abonado a más tardar el mismo día en que se presenta la solicitud de portabilidad."*
10. Complementariamente el artículo 120° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>3(1)</sup> —en adelante, Condiciones de Uso— indica que la carga de la prueba de la solicitud y/o aceptación de la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, la modificación de los términos o condiciones de dicha contratación, contratación de ofertas, descuentos y promociones que requieran aceptación previa, contratación de servicios suplementarios o adicionales; y otras prestaciones derivadas de dicha norma, corresponde a la empresa operadora.
11. De acuerdo a lo indicado, la normativa vigente establece que la solicitud de portabilidad constituye la decisión del terminar un contrato con el concesionario cedente y celebrar un nuevo contrato con el concesionario receptor manteniendo el mismo número.
12. En ese sentido la solicitud de portabilidad numérica está ligada estrechamente a la celebración de un contrato de servicio, el cual deberá suscribirse a más tardar el mismo día en que se presenta la solicitud de portabilidad.
13. Sobre el particular de la revisión del expediente se advierte que si bien LA EMPRESA OPERADORA ha elevado la solicitud de Portabilidad de fecha 06 diciembre de 2014, dicho documento por sí sólo no resulta suficiente para que efectivice la portabilidad siendo necesario acreditar la celebración del contrato de prestación de servicio.
14. Al respecto, es importante señalar que EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con el requerimiento de elevar el contrato de Prestación del servicio suscrito con el abonado de la línea N° \_\_\_\_\_, en consecuencia no ha podido acreditar el consentimiento de EL RECLAMANTE para terminar su contrato con el concesionario cedente y de contratar con el concesionario receptor la prestación del servicio, manteniendo el número telefónico materia de reclamo, tal cual es el objetivo de la portabilidad numérica.
15. Adicionalmente a ello, se advierte que la *"Solicitud de Portabilidad"* (foja 04) elevada por LA EMPRESA OPERADORA no cumple con los requisitos exigidos en el artículo 21° del Reglamento de Portabilidad Numérica<sup>4</sup> toda vez

<sup>3</sup> Aprobada mediante resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL de fecha 19 de septiembre 2012

<sup>4</sup> La solicitud de portabilidad podrá ser presentada por el abonado, como mínimo, en las Oficinas o Centros de Atención al Cliente, en el mismo horario de atención que los Concesionarios Fijos y Móviles utilizan para la prestación de sus distintos servicios. En forma inmediata, el Concesionario Receptor registrará en el Registro de Solicitud de Portabilidad la siguiente información:

- (i) Número correlativo de solicitud.
- (ii) Fecha de presentación de la solicitud de portabilidad.
- (iii) Tipo y número de documento legal de identificación.
- (iv) Tipo de servicio.
- (v) Si es Cliente Especial.





OSIPTEL  
TRASU  
FOLIOS  
200

EXPEDIENTE N° 01761-2015/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

que el mismo que no contiene el "número correlativo de solicitud" de portabilidad numérica.

16. En consecuencia, al no haber sido elevado el contrato de servicio, se debe declarar **fundado** el presente recurso interpuesto debiendo retornar el número telefónico al concesionario cedente. Para tal efecto, la EMPRESA OPERADORA deberá cumplir con las actividades previstas a su cargo en el artículo 30, primer y segundo párrafos, del Reglamento de Portabilidad Numérica; en tal sentido, deberá comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal<sup>5</sup>, la fecha y hora en que deshabilitará el número telefónico en su red, mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad<sup>6</sup>, dentro del plazo de cinco (05) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución y, asimismo, deberá realizar la deshabilitación del número telefónico en su red, en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados a partir de realizada la referida comunicación al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.
17. Finalmente, es oportuno recordar que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 33, tercer párrafo, del Reglamento de Portabilidad Numérica, una vez retornado al concesionario cedente (Movistar) el número telefónico N° , éste deberá brindar a EL RECLAMANTE el servicio público móvil respectivo en el mismo plan tarifario y bajo las mismas condiciones, que tenía antes de la ejecución de la portabilidad. Asimismo, en virtud de lo dispuesto por el artículo 30, párrafo final, del Reglamento de Portabilidad Numérica, el citado concesionario cedente deberá poner en conocimiento de EL RECLAMANTE la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de su servicio.

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, Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL que aprueba el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, 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

(vi) Número o números a portar.

(vii) Concesionario Cedente.

(viii) Concesionario Receptor.

(ix) Modalidad de contratación con el Concesionario Cedente.

<sup>5</sup> Cfr. 5. artículo 1, numeral 5 del Reglamento de Portabilidad Numérica: "Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal: Entidad independiente contratada por los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija que canaliza todos los procesos administrativos y almacena toda la información referente a la portabilidad en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija." En aplicación de las disposiciones del Reglamento de Portabilidad Numérica, se ha designado a la empresa Iconectiv Perú S.A.C. como el referido administrador, con quien LA EMPRESA OPERADORA mantiene un contrato de prestación de servicios de administración de la Base de Datos de la Portabilidad Numérica, celebrado con la intervención del OSIPTEL.

<sup>6</sup> Cfr. artículo 1, numeral 21 del Reglamento de Portabilidad Numérica: "21. Registro de Solicitud de Portabilidad: Registro en línea que contiene información asociada a los procesos de portabilidad. Este registro se encuentra en la Base de Datos Centralizada Principal."



EXPEDIENTE N° 01761-2015/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

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 falta de consentimiento del abonado para solicitar la Portabilidad; 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 retornar el número telefónico al concesionario cedente, cumpliendo con las disposiciones aplicables del Reglamento de Portabilidad Numérica, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

**Abelardo José Carlos Aramayo Baella**  
**Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo**  
**de Solución de Reclamos de Usuarios**

AAB/GPA/ARA