



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 03014-2011/TRASU-ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 23 de junio de 2011.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Calidad e idoneidad en la prestación del servicio Internet, cargo fijo del plan Internet Claro 2GB en el recibo de febrero de 2011 y reintegro de precio de equipo.
NUMERO DE RECLAMO	: 62490
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: DAC-COP-R/V/LV-174-11
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

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 Internet, indicando que la velocidad que se otorga es muy lenta y no le permite descargar ningún byte. Asimismo, cuestiona la facturación de S/. 137.62 por concepto del cargo fijo del plan Internet Claro 2GB en el recibo de febrero de 2011, por no haber recibido el servicio en los términos contratos. Finalmente, solicita la resolución del contrato y baja del servicio.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia declara infundado el reclamo por facturación presentado, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Durante el periodo reclamado no se han registrado suspensiones ni averías en el servicio.
 - (ii) Si bien el 21 de enero de 2011, EL RECLAMANTE solicitó la baja del servicio, en dicha oportunidad se le informó que correspondía el pago del reintegro de precio de equipo, por lo que EL RECLAMANTE se desistió de su solicitud y prefirió presentar un reclamo por calidad; sin embargo, como no se registró reporte previo, se generó el reporte N° 289054 (descontento del cliente).
 - (iii) Conforme lo establecido por OSIPTEL, la característica principal que por naturaleza tiene su servicio (equipo MODEM, servicio de Internet Móvil) es su movilidad; por lo que, al trasladarse de un lugar a otro la comunicación a través del servicio brindado se produce con total normalidad.
 - (iv) En el hipotético caso en que el servicio haya podido verse afectado por inconvenientes de cobertura, dicha situación en ningún momento interrumpió la prestación del servicio.
 - (v) Dentro del área de concesión, se producen espacios donde las señales son nulas o muy débiles, no siendo posible evitar que las comunicaciones sea fluidas en su totalidad, a pesar del actual desarrollo tecnológico.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 03014-2011/TRASU-ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

(vi) El servicio de Internet móvil está concebido para utilizarse por medio de la inserción del Chip Claro en el dispositivo respectivo, es decir, en el terminal MODEM, el cual al conectarse en el computador portátil configurado al efecto permite la navegación en internet, posibilitando la conexión internet mientras las personas se movilizan de un lugar a otro, o navegar en un determinado punto espacial y luego en otro.

3. EL RECLAMANTE en el recurso de apelación reitera que el servicio no se ha brindado idóneamente, por lo que no le corresponde cancelar el importe por el equipo.
4. Antes de entrar al análisis de fondo, cabe indicar que EL RECLAMANTE cuestiona: (i) la calidad en la prestación del servicio, (ii) la facturación del cargo fijo del plan Internet Claro 2GB en el recibo de febrero de 2011 y (iii) el reintegro del precio del equipo, por lo que este Tribunal emitirá su pronunciamiento sobre cada uno de dichos conceptos.

I. Calidad en la prestación del servicio

5. El artículo 34° de la norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ establece que LA EMPRESA OPERADORA está obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida.
6. Asimismo, es conveniente indicar que de conformidad con los criterios adoptados por el presente Tribunal, en los casos que EL RECLAMANTE haya reportado problemas de calidad e idoneidad en la prestación del servicio, LA EMPRESA OPERADORA deberá acreditar que:
 - (i) Los problemas de calidad reportados hayan sido superados dentro de los plazos establecidos para cada uno de los servicios;
 - (ii) Que a pesar de haberse presentado nuevos reportes por problemas de calidad en el período reclamado, los mismos hayan sido superados dentro de los plazos establecidos;
 - (iii) Que exista pronunciamiento explícito respecto de cada uno de los códigos de reportes brindados por EL RECLAMANTE;
 - (iv) Que, en su caso, se acredite que los problemas de calidad no son de responsabilidad de LA EMPRESA OPERADORA, sino son atribuibles a EL RECLAMANTE. (El subrayado es nuestro).
7. LA EMPRESA OPERADORA, en la resolución de primera instancia, ha señalado que el 21 de enero de 2011, EL RECLAMANTE presentó un reclamo por calidad; pero debido a que no se registraron reportes anteriores, se procedió a generar un reporte por descontento (N° 289054).
8. Sobre el particular, este Tribunal considera que si EL RECLAMANTE no había registrado reporte por avería con anterioridad, LA EMPRESA OPERADORA debió considerar el "reclamo" presentado el 21 de enero de 2011, como un reporte por calidad y no como un reporte por descontento.

¹ Aprobado mediante 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° 03014-2011/TRASU-ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

9. En ese sentido, el escrito presentado el 2 de marzo de 2011 corresponde, entre otros, a un reclamo por calidad e idoneidad del servicio de internet.
10. Cabe señalar que LA EMPRESA OPERADORA brinda el servicio de Internet a través de un módem inalámbrico, que se conecta a una computadora fija o portátil, siendo así, el servicio se caracteriza por ser utilizado principalmente en un lugar físico determinado, generalmente en el interior de los inmuebles y no mientras los usuarios se desplazan de un lugar a otro, como se presenta en el caso de la telefonía móvil, por lo que el servicio de internet inalámbrico no cuenta con las mismas características que del servicio de telefonía móvil.
11. En tal sentido, a juicio de este Tribunal el servicio de Internet, a través de un módem inalámbrico, no guarda la misma característica de movilidad que tiene el servicio de telefonía móvil.
12. Sin embargo, LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar pruebas técnicas o medios probatorios suficientes, tales como el diagrama de tráfico y/o informe de cobertura en el área reclamada, del cual se pueda desprender que efectuó las pruebas correspondientes a fin de determinar que la velocidad del servicio se otorgó dentro de los parámetros de calidad.
13. Adicionalmente, si bien LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el detalle de comunicaciones e Histórico de Acciones BSCS, dichos documentos no resultan suficientes para crear convicción en el procedimiento y determinar que los problemas de calidad no afectaron el servicio de EL RECLAMANTE, toda vez que las misma deben ser valoradas en conjunto con otros medios probatorios actuados.
14. 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 este extremo del recurso interpuesto, debiendo declararlo fundado.

II. Facturación del cargo fijo del plan Internet Claro 2GB en el recibo de febrero de 2011

15. Al respecto, el artículo 24° de la norma de Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones² -en adelante, las Condiciones de Uso-, establece que los conceptos facturables deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas.
16. Complementariamente, 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.
17. En el presente caso, tal como se ha señalado en el numeral (I) LA EMPRESA OPERADORA no actuó los medios probatorios suficientes, tales como el diagrama de

² Aprobada mediante 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° 03014-2011/TRASU-ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

tráfico y/o informe de cobertura en el área reclamada, que acrediten que efectuó las pruebas correspondientes a fin de determinar que la velocidad del servicio se otorgó dentro de los parámetros de calidad.

18. 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 este extremo del reclamo, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar este extremo del recurso interpuesto, debiendo declararlo **fundado**.

III. Reintegro de precio de equipo

19. Al respecto, el artículo 57° de las Condiciones de Uso establece que el abonado podrá resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, 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. Asimismo, dicho artículo indica que 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.
20. En el presente caso, LA EMPRESA OPERADORA no desvirtuó los problemas de calidad alegados por EL RECLAMANTE, por lo que este Tribunal declaró fundado el extremo referente a la calidad en la prestación del servicio. Atendiendo a ello, y en aplicación del artículo 57° de las Condiciones de Uso, corresponde declarar **fundado** este extremo del recurso, por lo que LA EMPRESA OPERADORA deberá anular el cobro del equipo previa entrega del mismo por parte de EL RECLAMANTE.

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° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias que aprueba 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 calidad e idoneidad en la prestación del servicio Internet, cargo fijo del plan Internet Claro



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 03014-2011/TRASU-ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN**

2GB en el recibo de febrero de 2011 y reintegro de precio de equipo 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 ajustar la facturación, o en su caso, devolver al reclamante el importe correspondiente a los conceptos reclamados, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Carlos Augusto Echaiz Rodas y María Luisa Egúsquiza Mori.



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

GMKB/ir