



**EXPEDIENTE N° 29981-2015/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL**



**RESOLUCIÓN N° 3**

Lima, 21 de abril de 2016

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTO RECLAMADO	:	Suspensión del servicio por Uso Prohibido.
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	MVF-110-1880943-2015
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	TM-R-F-1880943-2015, de fecha 27 de noviembre de 2015.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	<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 con la suspensión del servicio N° por Uso Prohibido, indicando que solo utilizaba el servicio dentro de su vivienda, por lo que solicitó la reactivación del mismo.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la Resolución de Primera Instancia declaró infundado el reclamo, indicando lo siguiente:
  - (i) El 19 de noviembre de 2015, ejecutó el bloqueo del equipo terminal del servicio al haberse verificado el uso prohibido del mismo. Dicho bloqueo, se efectuó de conformidad con el artículo 3° del Decreto Supremo N° 015-2003-JUS y la Resolución del Consejo Directivo N° 112-2011-CD/OSIPTEL "Criterios y Procedimientos para realizar el corte del servicio público móvil en caso de uso prohibido en los establecimientos penitenciarios".
  - (ii) Informó a EL RECLAMANTE que podía presentar los medios probatorios pertinentes con los cuales podía desvirtuar la presunción de Uso Prohibido.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación reiterando lo señalado en su reclamo.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos indicó lo siguiente:
  - (i) El corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios tiene como sustento el deber de resguardar la seguridad nacional ante la proliferación de grupos delictivos que vienen utilizando equipos terminales móviles dentro de establecimientos penitenciarios para extorsionar a los ciudadanos y organizar sus actividades delictivas.
  - (ii) La línea N° presentó registro de tráfico de uso prohibido en el establecimiento penitenciario, según el "Detalle de Tráfico de Dispersión de Comunicaciones"<sup>1</sup>, por ello, procedió al bloqueo del IMEI y/o equipo con fecha 19 de noviembre de 2015; asimismo, realizó el corte UPS tal como apreciaba en el documento "Servicio Suplementario"<sup>2</sup>, a fin de que no se siguiera efectuando uso prohibido del servicio.
5. Al respecto, en aplicación de los artículos 65° y 66° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>3</sup> -en adelante, el Reglamento-, mediante Resolución N° 1 de fecha 05 de enero de 2016, este Tribunal consideró necesario:

<sup>1</sup> Obrante a fojas 04.

<sup>2</sup> Obrante a fojas 02 y 03.

<sup>3</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL de fecha 07 de mayo de 2015, el cual entró en vigencia el 03 de agosto de 2015.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL  
ST- TRASU

FOLIOS  
39v

EXPEDIENTE N° 29981-2015/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

II...

1. Poner en conocimiento de LAS PARTES la ampliación del plazo para resolver el presente recurso de apelación en veinte (20) días hábiles.
2. Solicitar a EL RECLAMANTE que exhiba ante esta instancia el equipo y chip (o SIM CARD) reclamado, a efectos de registrar los datos del mismo.
3. Solicitar a EL RECLAMANTE que, adicionalmente a la exhibición del medio probatorio indicado en el numeral precedente, eleve cualquiera de los siguientes medios probatorios, con los cuales acredite que el corte del servicio fue injustificado:
  - (i) Constancia domiciliaria o recibos de servicio público (luz, agua o teléfono) que acredite que el usuario reclamante vive a una distancia cercana del establecimiento penitenciario Tacna
  - (ii) Constancia de trabajo, u otro documento, que acredite que el usuario reclamante tiene su centro de trabajo a una distancia cercana del establecimiento penitenciario Tacna
  - (iii) Permiso Municipal, u otro documento equivalente, que acredite que se trata de una persona jurídica y que la dirección domiciliaria del local comercial o negocio se encuentra a una distancia cercana del establecimiento penitenciario Tacna.
  - (iv) Otros, que para el caso en concreto, sean considerados como relevantes para desvirtuar o confirmar la presunción de "uso prohibido".
4. Solicitar a EL RECLAMANTE se pronuncie respecto a las llamadas realizadas del 12 al 17 de octubre de 2015, desde su línea a los números señalados por LA EMPRESA OPERADORA, en la hoja adjunta a la presente Resolución, la misma que habrían motivado la suspensión del servicio por Uso Prohibido. Es decir, deberá precisar quiénes son los destinatarios y cuál es la relación que mantiene con cada uno de ellos.
5. Solicitar a LA EMPRESA OPERADORA que proporcione a esta instancia la siguiente documentación:
  - (i) El Número del chip o SIMCARD del servicio bloqueado por uso prohibido.
  - (ii) El código IMEI o N° eléctrico del equipo celular bloqueado por uso prohibido.
6. Otorgar a LAS PARTES el plazo de cinco (5) días hábiles (Improrrogables) contados desde la fecha de notificación de la presente resolución, a fin de que cumplan con remitir la documentación solicitada.

2

6. En atención a la Resolución N° 1, LA EMPRESA OPERADORA, mediante documento TM\_S01210-2015-R, recibido el 11 de enero de 2016<sup>4</sup>, informó a este Tribunal lo siguiente:
  - a. El número de línea celular es:
  - b. El número de SIMCARD del servicio bloqueado es:
  - c. El código IMEI bloqueado es:
7. Por su parte, EL RECLAMANTE mediante escrito recibido el 15 de enero de 2016, presentó ante este Tribunal la siguiente información:
  - (i) El Acta de Entrega de Datos de Equipo<sup>5</sup>, en el cual se registró la siguiente información: a) El número de SIMCARD: , b) El código IMEI: , y la marca del equipo: Nokia.
  - (ii) Copia simple de recibo de servicio de agua N° 0001-11310435, emitido el 01 de noviembre, mediante el cual precisó que su domicilio se encuentra ubicado en la , a una distancia de 8 - 10 cuadras del establecimiento penitenciario.

<sup>4</sup> Obrante a fojas 19.  
<sup>5</sup> Cabe precisar que, EL RECLAMANTE se apersonó a la Oficina Desconcentrada de Tacna el 13 de enero de 2016, por lo cual a través de la mencionada acta se dejó constancia de la información requerida por este Tribunal.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL  
ST-TRASU

FOLIOS  
40

EXPEDIENTE N° 29981-2015/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

- (iii) Copia simple de su DNI N° [redacted], mediante el cual indicó que su domicilio se encuentra ubicado en [redacted].
- (iv) La relación de los destinatarios de las llamadas realizadas desde su línea N° [redacted] del 12 al 17 de octubre de 2015, a los números señalados por LA EMPRESA OPERADORA; así como la relación de parentesco o afinidad que mantiene con cada uno de ellos.
8. De otro lado, mediante Resolución N° 2 de fecha 26 de enero de 2015<sup>6</sup>, este Tribunal solicitó a EL RECLAMANTE que dentro del plazo de tres (03) días hábiles, contados desde el día siguiente de notificada dicha resolución, presentara lo siguiente:

//...

1. Solicitar a EL RECLAMANTE que adjunte a esta instancia un croquis o mapa que muestre la cercanía de su domicilio con el Establecimiento Penitenciario Tacna

//

9. En cumplimiento a lo solicitado, el 19 de febrero y 04 de abril de 2016, EL RECLAMANTE remitió a esta instancia dos (02) croquis de la ubicación de su domicilio<sup>7</sup>.
10. En atención a lo señalado, la información remitida por las partes deberá incluirse al expediente y ser evaluada al momento de emitir el pronunciamiento de fondo.
11. Respecto a la suspensión del servicio por uso prohibido, el artículo 3° del Reglamento del Código de Ejecución Penal señala que "Las empresas operadoras de los servicios públicos móviles realizarán el corte del servicio y/o el bloqueo del equipo terminal móvil, cuando constaten el uso prohibido establecido en el artículo 37° del Reglamento del Código de Ejecución Penal, de acuerdo a los criterios y al procedimiento que para tal efecto mediante *directiva apruebe el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, la misma que deberá ser comunicada a las empresas operadoras.*" Adicionalmente, se dispone que las empresas operadoras de estos servicios deben comunicar de los cortes efectuados, tanto al Ministerio de Justicia como al OSIPTEL, dentro de las veinticuatro horas de haberlo efectuado.
12. Asimismo, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 112-2011-CD/OSIPTEL "Criterios y procedimientos que serán utilizados por las empresas operadoras de servicios públicos móviles para proceder al corte del servicio y bloqueo del equipo terminal móvil en los casos de uso prohibido", se establecieron los supuestos en los que procede el corte del servicio y bloqueo de equipo terminal, indicándose que, las empresas operadoras de los servicios públicos móviles deberán realizar el corte del servicio y bloqueo del equipo terminal, cuando:
- (i) Detecten casos de establecimiento de comunicaciones (entrantes y salientes) a través de un equipo terminal móvil que utiliza, únicamente, la señal de las Estaciones Base que tienen cobertura en el área de un centro penitenciario, durante un plazo mínimo de siete (7) días calendario consecutivos y,
- (ii) Adicionalmente, se verifique que concurren de manera individual o conjunta, los siguientes supuestos:
- ✓ Dispersión de comunicaciones salientes, en un porcentaje que será determinado por el OSIPTEL, en función a la zona geográfica en la cual se encuentra ubicado cada centro penitenciario del país.
  - ✓ Intercambios recurrentes de SIM CARD y/o equipo terminal en el área del centro penitenciario. En estos casos, las empresas operadoras procederán a cortar los distintos SIM CARD utilizados en el equipo terminal.

<sup>6</sup> Obrante a fojas 27.

<sup>7</sup> Obrante a fojas 30 y 34.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL ST-TRASU FOLIOS 40

EXPEDIENTE N° 29981-2015/TRASU/ST-RA RECURSO DE APELACION RESOLUCIÓN FINAL

- Horario atípico en el uso del servicio público móvil... Otros que comunique el OSIPTEL.

(El subrayado es nuestro)

14. Sobre el particular, se debe tener en consideración que el Decreto Supremo N° 006-2011-JUS que faculta a las empresas operadoras a efectuar el corte del servicio y bloqueo del equipo terminal cuando constaten un uso prohibido en establecimientos penitenciarios...

15. En este sentido, el artículo 4° de la norma mencionada en el considerando que antecede exime de responsabilidad a las empresas operadoras que efectúen el corte del servicio y bloqueo de equipo terminal cuando no se ha realizado un uso prohibido del servicio...

16. En el presente caso, de la información proporcionada, este Tribunal verifica lo siguiente:

- (i) EL RECLAMANTE tiene en su poder el equipo terminal con código IMEI: evidenciando que no se encuentra dentro del Centro Penitenciario Tacna. (ii) EL RECLAMANTE tiene en su poder el SIMCARD con código N: Al respecto, a efectos de constatar si el número de SIMCARD proporcionado por EL RECLAMANTE correspondía al mismo señalado por LA EMPRESA OPERADORA...

//...

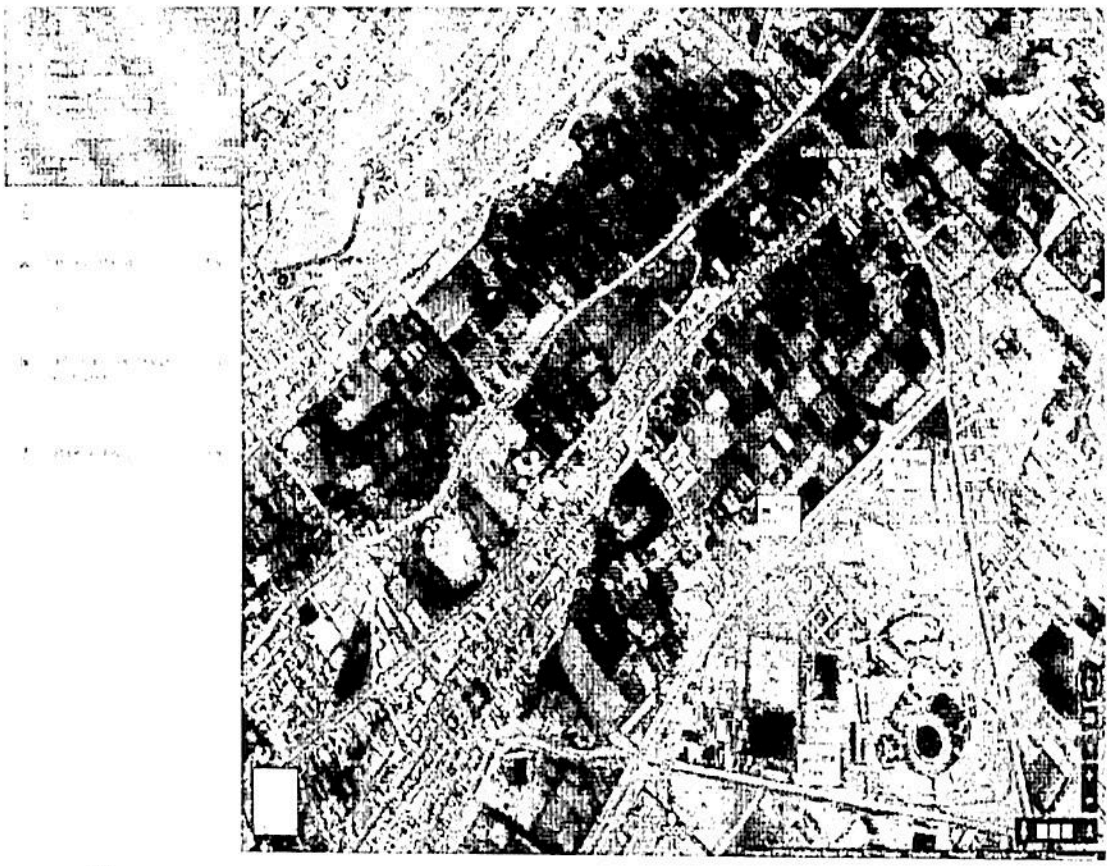
- 1. El número IMSI es el identificador internacional de la tarjeta de circuitos (ICCID - Integrated Circuit Card ID) 2. El IMSI está compuesto de 19 dígitos, siendo el último dígito el validador. 3. Todo IMSI empieza con el código del fabricante (en este caso es el número que es el número que ha sido asignado a telecomunicaciones)...

(El subrayado es nuestro)

8. Obrante a fojas 31. 9. Obrante a fojas 32 y 33.

EXPEDIENTE N° 29981-2015/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

- (iii) El domicilio de EL RECLAMANTE se encuentra ubicado en la [redacted] tal como se puede advertir de su DNI y el recibo de servicio de agua<sup>10</sup>.
- (iv) El referido domicilio se encuentra a una distancia 1.6 Km. de la ubicación física del establecimiento penitenciario Tacna (18 minutos de recorrido a pie), tal como se observa en las siguientes imágenes:

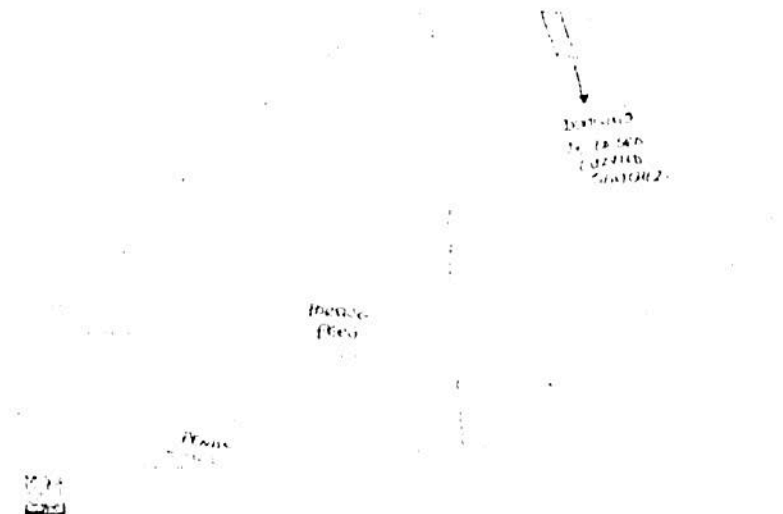


*Handwritten signature or mark.*

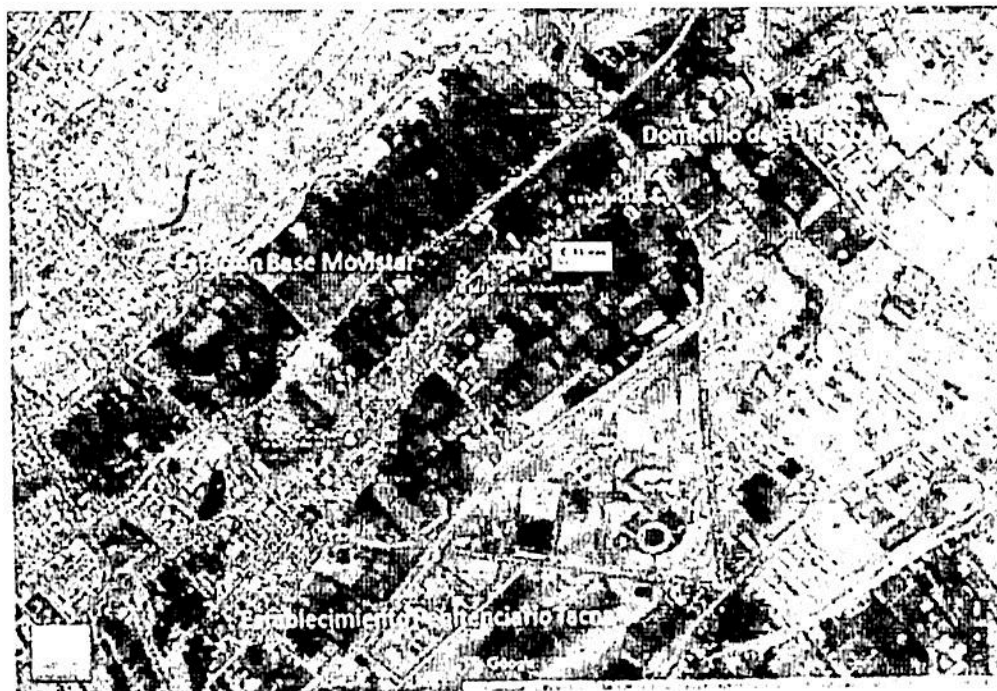
<sup>10</sup> Obiante a fojas 22 a 23

OSIPTEL	FOLIOS
ST-TRASU	46

EXPEDIENTE N° 29981-2015/TRASU/ST-RA  
 RECURSO DE APELACION  
 RESOLUCIÓN FINAL



Aunado a ello, de la búsqueda en la página web sito <http://www.osipitel.gob.pe/CoberturaMovil/>, se advierte que la Estación Base de LA EMPRESA OPERADORA se encuentra en medio del Establecimiento Penitenciario Tacna y el domicilio de F.L. RLCI AMANTE, tal como se aprecia en las siguientes imágenes satelitales:





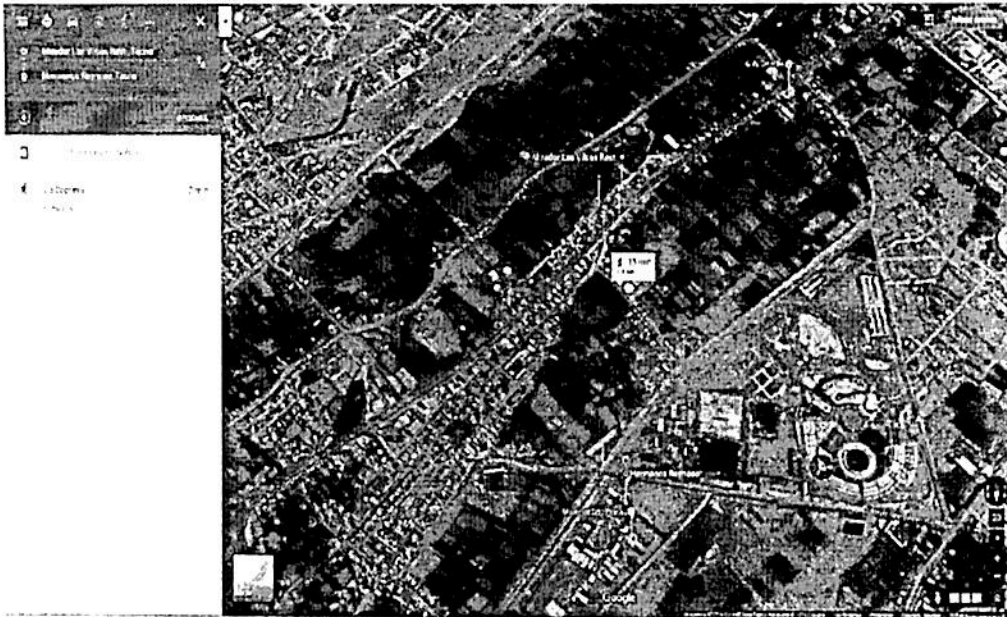
PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL ST-TRASU FOLIOS 42

EXPEDIENTE N° 29981-2015/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL



En ese sentido, se puede apreciar que:

- El domicilio de EL RECLAMANTE se encuentra a una distancia de 1.6 Km. del Establecimiento Penitenciario Tacna (18 minutos de recorrido a pie).
• La Estación Base de LA EMPRESA OPERADORA se encuentra a una distancia de: (a) 850 metros del domicilio de EL RECLAMANTE (11 minutos de recorrido a pie); y, (b) 1.1 Km. del Establecimiento Penitenciario Tacna (13 minutos de recorrido a pie).
(v) EL RECLAMANTE indicó los nombres de los destinatarios de las llamadas realizadas desde su línea desde el 12 al 17 de octubre de 2015:

- Relación de números, cuya información se requirió mediante Resolución N° 1 de fecha 05 de enero de 2016.

Table with 7 columns: TELEFONO, FECHA, HORA, NUM ENTRANTE, SERVICIO, SENTIDO, DURACION. It contains 10 rows of call log data from October 12-17, 2015, all categorized as 'SERVICIO SALIENTE'.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones OSIPTEL

OSIPTEL  
ST-TRASU

FOLIOS  
42

EXPEDIENTE N° 29981-2015/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

- Información remitida por EL RECLAMANTE mediante documento de fecha 15 de enero de 2016.

17. De la información remitida por EL RECLAMANTE, se verifica que éste ha indicado el vínculo que mantiene con cada uno de los destinatarios de dichas líneas, siendo personas con las que guarda una relación laboral, amical o de parentesco.

18. Al respecto, cabe precisar que dicha información fue corroborada por el Tribunal, en cuanto a las afirmaciones brindadas por EL RECLAMANTE respecto de las comunicaciones con las líneas telefónicas N°s

052413143 y 994689571, las cuales fueron debidamente expuestas en el Acta de Verificación de Números Telefónicos de fecha 19 de abril de 2016<sup>11</sup>.

19. Asimismo, de lo señalado por EL RECLAMANTE, es posible afirmar que la suspensión por uso prohibido es una presunción que admite prueba en contrario puesto que existe un margen de error por la propia naturaleza del servicio de telefonía móvil, ya que si bien la señal de la Estación Base tiene cobertura en el área que cubre el Centro Penitenciario Tacna, es posible que, dicha cobertura pueda abarcar un área mayor que correspondería a los alrededores de dicho penal, dentro del cual se encontraría el domicilio de EL RECLAMANTE.

20. En este sentido, si bien LA EMPRESA OPERADORA efectuó la suspensión del servicio por uso prohibido de acuerdo al procedimiento establecido, y tomando como referencia el "Criterio de Dispersión en las Llamadas", este Tribunal considera que EL RECLAMANTE ha desvirtuado la presunción de uso prohibido con los medios probatorios que ha presentado ya que no sólo ha acreditado la cercanía entre su domicilio y el Centro Penitenciario Tacna, ubicado en el distrito de Pocollay, sino que, además, ha indicado la relación que mantiene con cada uno de los destinatarios de las líneas telefónicas, que produjeron la suspensión del servicio, siendo éstos personas de su entorno familiar, amical y/o laboral; aunado a ello, EL RECLAMANTE mantiene en su posesión tanto el equipo celular como la tarjeta SIM que la misma EMPRESA OPERADORA señaló haber bloqueado.

21. En consecuencia, por las razones expuestas corresponde declarar **fundado** el presente recurso de apelación; en consecuencia, LA EMPRESA OPERADORA deberá reactivar el servicio N° 052413143 y 994689571 de EL RECLAMANTE.

<sup>11</sup> Cabe precisar que, las comunicaciones con los N°s 052413143, 994689571 y 956505005 no pudieron concretarse por las razones debidamente señaladas en el Acta mencionada.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL



EXPEDIENTE N° 29981-2015/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento para la 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 suspensión del servicio por uso prohibido; y, en consecuencia, LA EMPRESA OPERADORA deberá reactivar el servicio N°

  
Ricardo Maguina Farjo  
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios

RMP/LFA/MAV

**Información importante:**

- El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.
- Con la expedición de la presente resolución final queda agotada la vía administrativa, no procediendo la interposición de otro recurso, salvo la acción contencioso administrativa en la vía judicial.
- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17° de la Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo -Ley N° 27584-, el plazo para interponer demanda contencioso administrativa es de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación de la actuación impugnada, lo que ocurra primero.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).