



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 22579 -2015/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

**RESOLUCIÓN N° 1**

Lima, 17 de noviembre de 2015

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio
EMPRESA OPERADORA	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	15168799
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/MDY-11958-15
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 calidad e idoneidad en la prestación del servicio, señalando que no puede recibir llamadas.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
  - (i) Ha realizado el análisis de los siguientes medios probatorios: Histórico de Cortes y Suspensiones, Histórico de Reclamos, Histórico de Averías y el Detalle de Comunicaciones, verificando que el servicio no presentó problemas en el periodo cuestionado.
  - (ii) La característica principal de un servicio de telefonía móvil debido a su naturaleza es su libre movilidad, por lo que, al trasladarse de un lugar a otro la comunicación se produce con total normalidad.
  - (iii) 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 asegurar que las comunicaciones sean fluidas en su totalidad, a pesar del actual desarrollo tecnológico.
  - (iv) En el hipotético caso de que el servicio en mención se haya visto afectado por inconvenientes de cobertura y/o señal, geografía de la zona, congestiones de internet, entre otros; hechos ajenos a los de LA EMPRESA OPERADORA, dichas situaciones no interrumpieron la prestación del servicio, tal como se verifica en el "Informe de Operatividad" del servicio, en la que se observa que el servicio se encuentra activo y correctamente configurado.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que precisó que hasta la fecha no puede recibir llamadas.
4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA reiteró lo mencionado en la resolución de primera instancia y adicionalmente señaló, entre otros, lo siguiente:
  - (i) Durante el periodo cuestionado (del 28 de agosto al 28 de setiembre de 2015) el servicio de EL RECLAMANTE registró una suspensión por cobranza del 15 al

EXPEDIENTE N° 22579 -2015/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

16 de setiembre de 2015, tal como se verifica en el “Histórico de Suspensiones y Reconexiones”.

- (ii) En el “Histórico de Reclamos” se verifica el registro del presente reclamo (15168799), en el cual se realizaron las verificaciones pertinentes, encontrando las configuraciones correctas, los servicios activos y verificando el correcto funcionamiento del servicio, mediante el “Detalle de Comunicaciones”
- (iii) Del “Detalle de Comunicaciones se verifica que el servicio ha registrado tráfico de voz, mensajes de texto e internet

### I. Cuestión Previa

- 5. Antes de realizar el análisis del caso, cabe indicar que el artículo 28 de Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> - en adelante, el Reglamento-, establece que la materia “Calidad o idoneidad en la prestación del servicio” comprende: “Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red y/o en el acceso a los servicios brindados por la empresa operadora que generen insatisfacción del usuario (...)”.
- 6. Asimismo, el artículo 46° del Reglamento dispone que sólo en los casos de reclamos por calidad del servicio en los que debido a la naturaleza de la avería se requiera el desplazamiento de personal técnico de la empresa operadora al domicilio del usuario, el usuario presentará un reclamo por avería ante la empresa operadora. Dicho reclamo por avería podrá ser presentado por el usuario a través de cualquiera de las formas establecidas en el artículo 50° del Reglamento.
- 7. Es decir, cuando no se requiera el desplazamiento de personal técnico de la empresa operadora, no será necesario que EL RECLAMANTE presente un reclamo por avería ante LA EMPRESA OPERADORA.
- 8. En el presente caso, al tratarse de un servicio de telefonía móvil, no se requería el desplazamiento del personal técnico de LA EMPRESA OPERADORA al domicilio de EL RECLAMANTE, por lo que, correspondía la presentación de un reclamo por calidad.
- 9. Siendo ello así, es a LA EMPRESA OPERADORA a la que le corresponde acreditar que los problemas de calidad reportados por EL RECLAMANTE fueron superados y que los mismos no son de su responsabilidad.

### II. Cuestión Controvertida

- 10. Al respecto, el artículo 44° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>2</sup> 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.
- 11. Asimismo, 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”, en los casos que EL RECLAMANTE haya reportado problemas de calidad e idoneidad en la prestación del servicio, este Tribunal considera que corresponde a LA EMPRESA OPERADORA acreditar que:

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL.

<sup>2</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

EXPEDIENTE N° 22579 -2015/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

- (i) Los problemas de calidad reportados hayan sido superados dentro de los plazos establecidos para cada uno de los servicios;
  - (ii) 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) Exista pronunciamiento explícito respecto de cada uno de los códigos de reportes brindados por EL RECLAMANTE; y
  - (iv) Acredite que los problemas de calidad no son de responsabilidad de LA EMPRESA OPERADORA. (El subrayado es nuestro)
12. Lo que cuestiona 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 presenta inconvenientes en su servicio.
  13. Al respecto, el artículo 53° del Reglamento establece que el órgano competente de primera instancia iniciará la investigación del reclamo, disponiendo de oficio la actuación de los medios probatorios aprobados por el TRASU u otros que resulten pertinentes para sustentar su decisión.
  14. En el presente caso, LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con elevar los documentos "Histórico de Suspensiones y Reconexiones", "Histórico de Averías", "Histórico de Reclamos", y "Detalle de Comunicaciones" del servicio, sin embargo, dichos documentos por sí solos 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 deben ser valorados en conjunto con otros medios probatorios como, por ejemplo, el informe de operatividad del servicio.
  15. No obstante, a pesar que LA EMPRESA OPERADORA sustentó su Resolución de primera instancia con el "Informe de Operatividad" que habría realizado, no ha cumplido con elevar dicho informe de operatividad con el cual acredite que servicio de EL RECLAMANTE se encuentra en normal funcionamiento, sobre todo considerando que dada la naturaleza del mismo, sólo ésta tiene la posibilidad material de aportar las pruebas conducentes a determinar la verdad de los hechos.
  16. En ese sentido, al no haber sido elevadas pruebas suficientes que sustente la Resolución de primera instancia, este Tribunal considera que hay fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo declararlo **fundado**.

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.

EXPEDIENTE N° 22579 -2015/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL**HA RESUELTO:**

1. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la calidad e idoneidad en la prestación del servicio y, en consecuencia, REVOCAR la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión de EL RECLAMANTE por este Tribunal, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del artículo 77° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>3</sup>. En ese sentido, el abonado tiene expedito el derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes, contados a partir de la notificación de la presente resolución, estando prohibida LA EMPRESA OPERADORA de imponerle penalidades o cobros similares por la terminación del contrato por dicha causal.
2. **ORDENAR** a LA EMPRESA OPERADORA que, en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, remita la siguiente información:
  - (i) Elevar el resultado de las pruebas conjuntas realizadas con EL RECLAMANTE en la cuales se determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. 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; o
  - (ii) Elevar un informe en el cual (i) se acredite la negativa de EL RECLAMANTE a participar en la realización de las pruebas conjuntas, o (ii) que como consecuencia de la solicitud de baja presentada por el abonado, resulta imposible la realización de pruebas conjuntas.

**Con la intervención de los señores Vocales Agnes Franco Temple, Carmen Jacqueline Gavelan Díaz y Jorge Alejandro Fernández - Baca Llamosas**

**Agnes Franco Temple**  
**Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo**  
**de Solución de Reclamos de Usuarios**

CJG/ARC/AFM

**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>).

<sup>3</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.