



EXPEDIENTE N° 01297-2015/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL



RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 10 de febrero de 2015

RECLAMANTE	
SERVICIO TELEFÓNICO	
CONCEPTOS RECLAMADOS	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio
EMPRESA OPERADORA	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S A C
CÓDIGOS DE RECLAMO	15001125 y 15001126
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	DAC-REC-R/RHF-0102-15 de fecha 15 de enero del 2015 DAC-REC-R/CNV-035-15 de fecha 15 de enero de 2015
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	FUNDADO

VISTO: El expediente acumulado N° 01353-2015/TRASU/ST-RA, 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 se presentan inconvenientes con la cobertura de Internet 4G y que en las madrugadas no cuenta con conexión a Internet.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Dentro del área de concesión de la telefonía móvil pueden existir espacios en 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.
 - (ii) Del "histórico de reportes, reclamos y variaciones", durante el periodo reclamado del 14 de diciembre del 2014 al 12 de enero del 2015, se generaron los reportes N° 14423515 y 15464068, por los inconvenientes con el servicio, sin embargo, se realizaron las verificaciones del caso y se observó que el servicio no presentó ningún tipo de inconveniente que afecte el normal funcionamiento de su servicio.
 - (iii) En el Histórico de Suspensiones y Cortes que el servicio no presentó ningún tipo de bloqueo que hubiera afectado el normal funcionamiento.
 - (iv) Cabe precisar que del documento "Servicios Comerciales Contratados", se valida que el servicio de Bolsa Compartida 1GB, se encuentra activo, por lo que se concluye que el servicio se encontró a disposición de EL RECLAMANTE.
 - (v) En el "Detalle de Comunicaciones", se corrobora que se efectuaron comunicaciones y conexiones a internet de manera fluida y con total normalidad a través del APN claro pe.
 - (vi) Así mismo el servicio 4Gs e encuentra correctamente activo y aprovisionado en el sistema.
 - (vii) Finalmente, es posible que los inconvenientes reportados, se deban a que al equipo terminal y/o Simcard, por lo que invita al RECLAMANTE para que se presente a cualquiera de los Centros de Atención al Cliente, a fin de que se realice una verificación del estado del equipo.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada
del Sector de Telecomunicaciones

OSIPTEL FOLIOS
ST-TRASU 29

EXPEDIENTE N° 01297-2015/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que precisó que:
 - (i) La respuesta emitida por LA EMPRESA OPERADORA no es contundente.
 - (ii) Existen inconvenientes con la recepción de la señal 4G en el distrito de San Isidro por lo que en la mayoría de los casos la navegación es 3G.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos ratificó el pronunciamiento emitido en primera instancia y agregó, entre otros, que:
 - (i) En el documento "Consultas de servicios -HLR y Servicios Contratados", se verifica que el servicio referido se encuentra correctamente activo y provisionado en el sistema.
 - (ii) Existen factores externos que condicionan la continuidad del servicio, como la movilidad del equipo celular, infraestructura del lugar donde se está utilizando el servicio, por ejemplo la alta densidad urbana, construcciones, altas realizadas últimamente en la zona, entre otros, siendo información que es de conocimiento al momento de la contratación.
 - (iii) Las características de la tecnología 4G LTE se encuentran en la página web de claro www.claro.com.pe; donde el cliente puede verificar la cobertura del servicio quedando acreditada que la información referente al servicio 4G LTE, se encontró a disposición del RECLAMANTE.
5. El artículo 44° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ - 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, sujetándose a lo establecido en la norma.
6. Asimismo, en caso de problemas de calidad del servicio, de acuerdo al artículo 32° de la Directiva, el usuario deberá reportar el problema a la empresa operadora y exigir su número de reporte o una constancia del mismo; luego de reportado el problema, la empresa tiene un plazo de cuatro días calendario para solucionarlo, vencido el cual sin que se solucione dicho problema, el usuario podrá interponer reclamo.
7. En el presente caso, LA EMPRESA OPERADORA ha elevado el documento "Histórico de Reportes, Reclamos y Variaciones", en el cual se registra que se generaron los reportes N° 14423515 y N° 15464068 con fechas 23 de diciembre de 2014 y 05 de enero de 2015 respectivamente; por tanto, es posible colegir que EL RECLAMANTE cumplió con el procedimiento previo que establece la normativa vigente, por lo que corresponde emitir pronunciamiento sobre el fondo del asunto.
8. Cabe indicar que, de conformidad con lo indicado en el artículo 24° de la Directiva, 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. 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", este Tribunal, en los casos que EL RECLAMANTE haya reportado problemas de calidad e idoneidad en la prestación del servicio, considera que corresponde a 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.

¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL	FOLIOS
ST-TRASU	24

EXPEDIENTE N° 01297-2015/TRASU/ST-RA
 RECURSO DE APELACIÓN
 RESOLUCIÓN FINAL

- (ii) A pesar de haberse presentado nuevos reportes por problemas de calidad en el periodo 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)
10. Del análisis de la información obrante en el expediente, se verifica que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado los documentos "Histórico de Suspensiones y Cortes", "Histórico de Reportes, Reclamos y Variaciones", "Estado de servicio HLR", "Histórico de Averías", "Detalle de Comunicaciones", "Histórico de Transacciones" y "Consulta de OST" y "Detalle de Comunicaciones"
 11. Sin embargo, dichos medios de prueba no resultan suficientes para acreditar la operatividad del servicio, en cuanto a la prestación del servicio bajo la tecnología 4G, en efecto, cabe indicar que la necesidad de actuación de los diferentes medios probatorios se evalúa en función de la naturaleza del reclamo analizado y de las situaciones cuya probanza sea relevante².
 12. En ese sentido, a efectos de resolver el presente reclamo resulta relevante crear convicción, con medios probatorios adicionales a los detallados en el considerando diez, máxime si se aprecia la continuidad de problemas de calidad en la prestación del servicio bajo la tecnología 4G al haberse generado dos reclamos por los mismos inconvenientes³.
 13. En efecto, los documentos mencionados en el párrafo diez, deben ser analizados conjuntamente con un "Informe de Operatividad" u otra prueba idónea que permita apreciar la naturaleza de los inconvenientes, a fin de determinar la responsabilidad de las averías reportadas y, de ser el caso, que los problemas reportados fueron solucionados.
 14. En ese sentido, al no haber sido elevadas pruebas relevantes que sustenten la resolución de primera instancia, este Tribunal considera que corresponde declarar **fundado** el recurso de apelación, lo cual implica que LA EMPRESA OPERADORA deberá efectuar pruebas conjuntas con EL RECLAMANTE a fin de determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si la ya los solucionó y viene prestando el servicio idóneo. Asimismo, en caso de que LA EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes deberá informar al RECLAMANTE las razones a fin de que pueda tomar una decisión.
 15. Sin perjuicio de lo resuelto, se le informa a EL RECLAMANTE que, por los problemas de calidad que lo han afectado y, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 77³ del T.U.O. de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, puede solicitar la baja del servicio sin pago de penalidad

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

² Relación de Medios Probatorios aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - Aprobado mediante Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL

³ Conforme se aprecia en el detalle de los "Históricos de Averías" obrantes en el expediente de la referencia y expediente acumulado



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
ST - TRASU 24

EXPEDIENTE N° 01297-2015/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

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

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 la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. **ORDENAR** a LA EMPRESA OPERADORA que en el plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución cumpla con efectuar pruebas conjuntas con EL RECLAMANTE a fin de determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si la ya los solucionó y viene prestando el servicio idóneo para lo cual deberá elevar un informe de operatividad. 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.

Con la intervención de los señores Vocales Agnes Franco Temple, Jesús Eloy Espinoza Lozada y Jorge Alejandro Fernández - Baca Llamosas

Jorge Alejandro Fernández-Baca Llamosas
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

JEEU/jcga/rfc