



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0020127-2023/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N.º 0053796-2023-TRASU/OSIPTEL

Lima, **14 de agosto de 2023**

RECLAMANTE	:	████████████████████
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
SERVICIO	:	██████████
MATERIA RECLAMADA	:	Falta de servicio (baja injustificada)
CÓDIGO DE RECLAMO	:	230057616
RESOLUCIÓN IMPUGNADA	:	DAC-REC-R/DNC-72194-23
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

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:

I. ANTECEDENTES:

1. En el presente caso, el RECLAMANTE presentó un reclamo, indicando lo siguiente:
 - (i) El reclamo está relacionado con el número ██████████ que fue dado de baja el 06 de febrero de 2023, correspondiente a una línea postpago contratada hace años y que le asignó a su hija menor de edad. Al respecto, el día 06 de febrero de 2023 a las 7:25 pm, recibió un mensaje de texto en el celular ██████████ (de su titularidad) donde se señala *“URGENTE: Tienes hasta HOY para actualizar tus datos como titular del servicio ██████████. De lo contrario el 06/02 se dará de baja tu línea. (...)”*.
 - (ii) El mismo día, acudió al Centro de Servicios del Real Plaza Salaverry para realizar la actualización de datos personales, donde le indicaron que en 24 horas estaría todo resuelto.
 - (iii) El día 09 de febrero de 2023, acudió por segunda vez al Centro de Servicio del Real Plaza Salaverry, y le informaron que su caso era complicado, debido a que la orden de baja era para el día 05 de febrero de 2023 y la usuaria se presentó el día 06 de febrero de 2023; sin embargo, acudió esa fecha debido a que fue el 06 de febrero de 2023 cuando recibió el mensaje.
2. La EMPRESA OPERADORA, mediante Resolución Impugnada, declaró infundado el reclamo, argumentando lo siguiente:
 - (i) Del documento "Histórico de Cortes y Reactivaciones" se advierte que con fecha 06 de febrero de 2023, la línea ██████████ ha sido dado de baja en estricto cumplimiento de lo solicitado por el OSIPTEL.
 - (ii) Al haberse validado que el usuario no se acercó a uno de los Centros de Atención al Cliente hasta el 06 de febrero de 2023, a fin de realizar la regularización de sus datos, la empresa procedió a aplicar la baja de su servicio en cumplimiento de lo dispuesto por el OSIPTEL.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0020127-2023/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

3. El RECLAMANTE interpuso recurso de apelación, manifestando su disconformidad con la respuesta del reclamo, precisando que solicita se ejecutó el alta nueva y se le aplique el descuento del 20% que le ofrecieron en el mensaje que recibió el 06 de febrero de 2023; así como, se realice el descuento por los días que el servicio estuvo suspendido.
4. La EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos, en los que ratifica los argumentos indicados en primera instancia, y agregó que:
 - (i) Sobre el particular, el OSIPTEL viene realizando esfuerzos en conjunto con las empresas operadoras para la limpieza del Registro de Abonados de cada una de estas, al haber identificado errores materiales y/o inconsistencias en los datos de los titulares del servicio.
 - (ii) Con la finalidad de lograr dicho objetivo, la Dirección de Fiscalización e Instrucción del OSIPTEL estableció un proceso que involucró la realización de distintas acciones destinadas a la regularización de la titularidad de estos servicios, entre los cuales se encontraba la suspensión parcial, suspensión total y, en última instancia, la baja del servicio. La única manera de evitar que dicho proceso siga el curso descrito era mediante la correcta actualización de los datos del titular sobre los servicios que presentaban estas observaciones.
 - (iii) En ese sentido, la empresa ha efectuado la suspensión y baja del servicio en cuestión, en estricto cumplimiento de lo requerido por el OSIPTEL a través de sus cartas C. 02052-DFI/2022 Y C. 02168-DFI/2022, las cuales cumplimos con adjuntar al presente expediente.
5. Debe considerarse que los procedimientos de reclamos que se hayan iniciado con anterioridad a la vigencia del Texto Único Ordenado se registrarán, para todos sus efectos, por lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias. En ese sentido, en el presente caso, se harán referencias a los artículos de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias

II. ANÁLISIS DEL CASO:

6. El numeral 4 del artículo 28° del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ – en adelante el Reglamento - establece que EL RECLAMANTE podrá presentar reclamos que versen sobre:

“Falta de servicio: Esta materia comprende: (i) la interrupción, suspensión, corte o baja injustificada del servicio o sin observar el procedimiento establecido en la normativa vigente (ii) la suspensión del servicio por uso prohibido en establecimientos penitenciarios, (iii) la falta de reactivación del servicio pese al pago del recibo y (iv) cambio de titularidad del servicio o reposición de SIM card sin consentimiento del abonado”.

7. El punto 2.7 del anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones² -en adelante, las Condiciones de Uso -, establece lo siguiente:

¹ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo n.º 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias.

² Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo n.º 172-2022-CD/OSIPTEL.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0020127-2023/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

“2.7. Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio:

“La empresa operadora debe llevar un registro actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o postpago. (...) (...) La empresa operadora, bajo responsabilidad, sólo puede instalar y/o activar el servicio, una vez que la información proporcionada por el abonado sea incluida en el registro correspondiente, previa verificación de identidad del solicitante.”

8. El artículo 4° de las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad³, establece que *“El concesionario móvil debe entregar al RENTESEG, la información correspondiente al Registro de Abonados, conforme a las indicaciones establecidas en el Instructivo Técnico”*.
9. Pues bien, del Registro de Abonados reportada por las empresas operadoras al OSIPTEL, en el marco del RENTESEG, y la información proporcionada por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), y de la Superintendencia Nacional de Migraciones, se identificaron errores materiales e inconsistencias en el Registro de Abonados.
10. En atención a lo mencionado en el párrafo precedente, y considerando lo establecido en el artículo 3° de las Condiciones de Uso⁴, se solicitó a las empresas operadoras realizar acciones de corrección de los errores materiales e inconsistencias advertidas en sus Registros de Abonados. Asimismo, en caso no se efectúe la regularización correspondiente, proceda con la suspensión y baja de los servicios con registros inconsistentes.
11. El artículo 66° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁵ -en adelante, las Condiciones de Uso- dispone que la empresa operadora podrá suspender el servicio por otras causales aprobadas por el OSIPTEL.
12. Cabe precisar que, de la consulta realizada a la Dirección de Fiscalización y e Instrucción del OSIPTEL, se verificó que la línea móvil N° ~~987654321~~ se encuentra incluida en la lista de Registros de Abonados con error material.
13. El artículo 68.1⁶ del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, faculta a los administrados a proporcionar información o documentos que estimen necesarios para sustentar sus peticiones.
14. Ahora bien, en la documentación adjunta al reclamo consta el mensaje de texto remitido el día 06 de febrero de 2023 a horas 7:25 p.m. a la línea N° ~~987654321~~ de titularidad del RECLAMANTE, donde se advierte que la EMPRESA OPERADORA informa que el titular de la línea ~~987654321~~, tiene como plazo para actualizar sus datos hasta ese mismo día, de lo

³ Aprobado por resolución de Consejo Directivo n.° 07-2020-CD/OSIPTEL

⁴ **Artículo 3.- Derecho de los abonados y usuarios:**

Los abonados pueden ejercer todos los derechos que esta norma regula. (...)

Los derechos contenidos en la presente norma no son aplicables a personas que hubieran accedido a los servicios públicos de telecomunicaciones o a los equipos terminales por medios fraudulentos u otros no permitidos por el ordenamiento legal.

⁵ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL.

⁶ Artículo 68° inciso 1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444: Los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento.



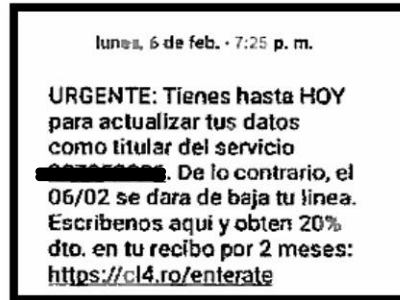
PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE Nº 0020127-2023/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

contrario se dará de baja el servicio el 06 de febrero de 2023. Tal como se observa en la siguiente imagen:



15. Al respecto, el RECLAMANTE alega haber acudido ese mismo día a la oficina de la EMPRESA OPERADORA ubicada en el Centro Comercial Real Plaza Salaverry, a fin de realizar la regulación de sus datos personales y a efectos de acreditar lo manifestado, presenta el documento "Solicitud de Cambio de Datos" de fecha 06 de febrero de 2023, donde se visualiza el texto - validación de titularidad- conforme a la imagen que se presenta a continuación:

SOLICITUD CAMBIO DE DATOS			
Punto de Atención:	CAC SALAVERRY	Fecha (dd/mm/aaaa):	06/02/2023
Cliente:	XXXXXXXXXX AHI	Caso/Interacción:	3303590317
Tipo Doc. Identidad:	Carnet de Extranjería	Nro. Doc.:	XXXXXXXXXX
Representante Legal:	XXXXXXXXXX	Contrato:	16546609
Numero de teléfono:	XXXXXXXXXX		
Datos de la transacción:			
<u>Datos Originales de Contacto del cliente</u>		<u>Nuevos datos de Contacto del cliente</u>	
Tel Referencia 2:	NINGUNO	Tel Referencia 2:	019580613
Envío constancia por correo:	NO		
Validación de Titularidad:	<input type="checkbox"/>		
<p>Por la presente doy fe que los datos personales antes consignados son verdaderos y autorizo a América Móvil Perú S.A.C., que en caso alguno de los datos proporcionados no sean válidos o no coincidan con los registros oficiales, se dé por inválida esta solicitud.</p>			
Firma del Cliente		<p>Firma del Asesor Código de Agente: C11190 Nombre del Asesor: VANESSA MAFALDA LAVADO LAVADO</p>	



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0020127-2023/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

16. No obstante, de la revisión del documento denominado "Histórico de Cortes y Reactivaciones" se advierte que, el 06 de febrero de 2023 a horas 08:35:25 p.m. se registró la desactivación de la línea móvil N° [REDACTED] por inconsistencia en el registro de abonado, conforme se observa en la siguiente imagen:

HISTÓRICO DE CORTES Y REACTIVACIONES



Cliente: [REDACTED]

Cuenta: [REDACTED]

Periodo de Consulta: del 06/02/2023 al 27/02/2023

Ítem	Telefono/Nro. Servicio	Fecha y Hora de Ejecución de la Suspensión o Corte	Fecha y Hora de la Reactivación	Motivo	Observaciones
1	[REDACTED]	06/02/2023 08:35:25 PM	-	BAJA DE LÍNEA POR INCONSISTENCIA REGISTRO ABONADO	Desactivo

17. Sobre el particular, el RECLAMANTE acreditó haber regularizado sus datos personales ante LA EMPRESA OPERADORA en el plazo que se le otorgó, es decir el 06 de febrero de 2023. Sin embargo, LA EMPRESA OPERADORA omitió pronunciarse respecto a los medios probatorios aportados por el usuario, por lo que no se ha desestimado la validación de titularidad alegado por el RECLAMANTE.
18. Asimismo, la EMPRESA OPERADORA tampoco acredita que haya efectuado la comunicación acerca del requerimiento de la regularización de datos personales, con anterioridad a la suspensión parcial de fecha 23 de enero de 2023, registrada en el "Histórico De Pedidos" con la descripción "por inconsistencia en el registro abonado del servicio"; por lo que, no es posible afirmar que el RECLAMANTE tuvo conocimiento oportunamente de dicho hecho.
19. En ese sentido, de la documentación obrante en el expediente se puede concluir que la EMPRESA OPERADORA no acredita el cumplimiento del procedimiento establecido por el OSIPTEL para suspender el servicio por inconsistencia en el registro de abonado.
20. En consecuencia, de conformidad con lo señalado en los considerandos precedentes, corresponde declarar **FUNDADO** el presente recurso de apelación.
21. Finalmente, informa al RECLAMANTE que, respecto a lo solicitado sobre el cumplimiento del descuento ofrecido, de considerarlo pertinente, una vez activo su servicio tiene expedito su derecho de interponer ante la EMPRESA OPERADORA su reclamo por la materia de incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones, siempre que la empresa operadora incumpla dicho ofrecimiento.

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 Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0020127-2023/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL (Resolución que aprueba la norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resoluciones N° 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, Resolución N° 01-98-LIN-TRASU-OSIPTEL, Resolución N° 01-99-LIN-TRASU-OSIPTEL y Resolución N° 01-2000-LIN-TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

1. Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación por la falta de servicio (baja injustificada); 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: (i) informe al RECLAMANTE, a través de un medio idóneo que permita dejar constancia de la entrega respectiva, sobre el procedimiento para la validación de su identidad y regularización de datos, esto a efectos de que el RECLAMANTE se apersona y cumpla con ello; y, de validarse los datos requeridos, (ii) deberá reactivar el servicio N° ~~XXXXXXXXXX~~, siempre y cuando el mismo se encuentre disponible y aún no haya sido asignado a otro abonado al momento de la notificación de la presente resolución; de lo contrario, deberá coordinar con el RECLAMANTE para reactivar los servicios bajo otro número y con las mismas condiciones y/o beneficios con el plan que contaba antes.
3. De conformidad con lo establecido en el artículo 91 del Reglamento, LA EMPRESA OPERADORA deberá:
 - (i) Cumplir con lo dispuesto en el párrafo precedente, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, salvo que la normativa establezca un plazo distinto.
 - (ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.
 - (iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (ii).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0020127-2023/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL



Firmado digitalmente por: THORSEN
ORREGO DE HURTADO Vanessa
FAU 20216072155 soft

***Vocal de la Sala Unipersonal 43 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios***

Información importante:

Esta resolución pone fin a la vía administrativa, por lo que no corresponde la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.