




EXPEDIENTE N° 02928-2015/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N° 2

Lima, 31 de marzo de 2015



RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Desbloqueo de equipo.
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	15000993.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/MDM-006-15, de fecha 14 de enero de 2015.
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:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE mediante el formulario de reclamo manifiesta no haberse atendido la solicitud de desbloqueo de su equipo terminal.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Validó el Histórico de Transacciones, el cual con fecha 08 de enero de 2015 EL RECLAMANTE solicitó el levantamiento de la restricción del equipo terminal Motorola Moto X2 con IME en las oficinas de atención al cliente, verificándose el envío del código de desbloqueo SIM LOCK el día 09 de enero de 2015.
 - (ii) Se realizó la entrega del código de desbloqueo SIM LOCK dentro del plazo establecido según procedimiento.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el cual precisa que recibió un mensaje; sin embargo, dicho mensaje no contenía el código de desbloqueo, el cual fue mostrado al asesor de servicio.
4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos reiterando los argumentos contenidos en la resolución de primera instancia, adicionalmente señaló que con fecha 09 de enero de 2015, se procedió con el envío a EL RECLAMANTE del código de desbloqueo N° 46344588.
5. Al respecto, la Segunda Disposición Complementaria Transitoria que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹, establece que el abonado tendrá el derecho a iniciar un procedimiento de reclamo cuando la empresa operadora se negara, o no atendiera la solicitud de levantamiento de la restricción de acceso a otras redes realizada por el abonado. Este procedimiento seguirá el trámite y los plazos establecidos para el caso de corte por uso prohibido del servicio de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva de Reclamos.

¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2014-CD/OSIPTEL del 03 de noviembre de 2014.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo supervisor
de Inversión Privada en
telecomunicaciones OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 02928-2015/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

OSIPTEL ST-TRASU	FOLIOS 140
---------------------	---------------

6. Asimismo, la mencionada disposición establece lo siguiente:

"Segunda.- Para el caso de los servicios públicos móviles, a partir del 02 enero de 2015, y previa solicitud del abonado realizada a través de los canales de atención de la empresa operadora (presencial y telefónico), ésta deberá levantar la restricción de acceso a otras redes a los equipos terminales que hayan sido comercializados con dicha restricción.

Cuando la solicitud sea realizada a través del servicio de información y asistencia telefónica de la empresa operadora, ésta deberá remitir al abonado un correo electrónico o mensaje de texto conteniendo el código de desbloqueo y el enlace electrónico específico en el que se detalle las instrucciones para ejecutar el levantamiento de dicha restricción. La remisión de esta información deberá ser entregada al abonado en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas de efectuada la solicitud.

La empresa operadora de los servicios públicos móviles deberá incluir en su página principal de Internet, un vínculo notorio y de fácil acceso bajo la denominación "Desbloqueo de Equipos" que direcciona hacia la información sobre las instrucciones que debe seguir el abonado para realizar el levantamiento de la restricción de acceso a otras redes, utilizando el código de desbloqueo que haya sido proporcionado por la referida empresa operadora.

En caso que la solicitud sea efectuada de manera presencial en las oficinas o centros de atención a usuarios, la empresa operadora deberá realizar directamente el levantamiento de la restricción del equipo terminal en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas de efectuada la solicitud, debiendo garantizar el normal funcionamiento del equipo. (...)" (El subrayado es nuestro)

7. De la revisión del "Histórico de Transacciones" (foja 3) se advierte que se registra el pedido de fecha 08 de enero de 2015, con el cual EL RECLAMANTE solicita el desbloqueo de equipo.
8. En atención a ello, LA EMPRESA OPERADORA señala que cumplió con el procedimiento al otorgar el código de desbloqueo N° , elevando como medio probatorio un print obrante a foja 4.
9. No obstante, es preciso indicar que la normativa vigente - respecto al tratamiento de las solicitudes por desbloqueo - tiene por finalidad que LA EMPRESA OPERADORA en ningún caso, pueda eximirse de responsabilidad de realizar el desbloqueo de manera directa, ni trasladarle al abonado la obligación de efectuar determinadas acciones para proceder al desbloqueo de equipo terminal. En esa línea, LA EMPRESA OPERADORA tiene la obligación de realizar las acciones que resulten necesarias para efectuar/ejecutar el desbloqueo del equipo en un plazo de 24 horas, garantizando el normal funcionamiento del equipo.
10. En el presente caso, LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con acreditar la ejecución de la solicitud de desbloqueo de equipo ni ha emitido un pronunciamiento al respecto, a pasar que la solicitud de desbloqueo se registró con fecha 08 de enero de 2015.
11. Por tanto, de conformidad con los considerandos precedentes este Tribunal considera que existen argumentos suficientes para declarar **fundado** el recurso interpuesto,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
ST-TRASU 15

**EXPEDIENTE N° 02928-2015/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

debiendo LA EMPRESA OPERADORA ejecutar el desbloqueo del equipo terminal Motorola Moto X.

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° 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 el desbloqueo 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 de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
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 cumpla con acreditar ante este Tribunal la ejecución de la solicitud de desbloqueo del equipo terminal (Motorola Moto X).



Ricardo Magaña Pardo
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

RMP/GPA/Glc.