



EXPEDIENTE N° 40683-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

24

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 27 de febrero de 2017

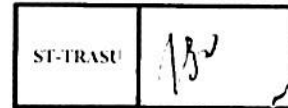
RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTO RECLAMADO	:	Baja injustificada del servicio
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	16657198
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/ DNC-205247-16
RESOLUCIÓN FINAL DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

VISTO: El recurso de apelación y en atención a la documentación obrante en el mismo, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos relevantes:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la baja injustificada del servicio, señalando que no solicitó la baja del mismo.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en que de la revisión del documento "Histórico de Pedidos", se registró una solicitud por bloqueo de la línea N° el día 29 de setiembre de 2016, por lo que se procedió a realizarla de manera correcta.
3. En el recurso de apelación, EL APELANTE manifestó su disconformidad con el pronunciamiento emitido en la Resolución de primera instancia.
4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA reiteró lo mencionado en la resolución de primera instancia.
5. En el presente caso, EL RECLAMANTE ha manifestado su disconformidad con la baja del servicio; por su parte LA EMPRESA OPERADORA ha manifestado que realizó la baja del servicio debido a la comunicación de fecha 29 de setiembre de 2016, en la que EL APELANTE desconoció la línea en cuestión (). En tal sentido, este Tribunal emitirá pronunciamiento al respecto.
6. Sobre el particular, LA EMPRESA OPERADORA ha adjuntado el documento denominado "Histórico de Pedidos" (obrante a fojas 05), mediante el cual acreditaría que EL RECLAMANTE habría cuestionado la titularidad del servicio prepago N° el día 29 de setiembre de 2016, con el N° de solicitud N° 1164872385:

HISTÓRICO DE PEDIDOS									
Cliente:									
Período de Consulta: 29/09/2016 - 05/10/2016									
Nº	Fecha	Código	Descripción	Estado	Operador	Detalle	Fecha de Ejecución	Observaciones	Operador
1	29/09/2016	16657198	PREPAGO - VAPALÓN - OPERADORA INTERNA - BLOQUEO DESCONOCIMIENTO DE TITULARIDAD	Finalizado	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Se bloqueó la línea del prepago abonada por desconocimiento del DNI	29/09/2016		Cariculado

6



EXPEDIENTE N° 40683-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

7. Al respecto, el artículo 53° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones - en adelante, el 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.
8. Asimismo, el artículo 12-A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones – en adelante TUO de las Condiciones de Uso- establece lo siguiente:

III...

“Artículo 12-A.- Cuestionamiento de titularidad de servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago

En caso de existir cuestionamiento respecto a la titularidad de los servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago, esta situación deberá ser comunicada personalmente por el presunto abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora, verbalmente o por escrito.

Luego de efectuado el cuestionamiento por el presunto abonado, la empresa operadora deberá:

(i) Entregar al presunto abonado en forma inmediata una constancia en la que se indique que éste no reconoce la titularidad del(los) servicio(s) cuestionado(s) , debiendo especificar el (los) número(s) telefónico(s) o de abonado, el plazo máximo en que se retirará la información de sus datos personales incluidos en el registro respectivo, así como el código o número correlativo de identificación del cuestionamiento de titularidad, debiendo mantener un registro de los referidos cuestionamientos. La empresa operadora deberá conservar el cargo de recepción de la constancia de cuestionamiento de titularidad expedida al presunto abonado.

(ii) Retirar la información de sus datos personales incluida en el registro de abonados correspondiente, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de efectuada la referida comunicación, e incluir una observación en el registro respectivo que contenga información acerca del cuestionamiento realizado por el presunto abonado.

(iii) Remitir durante un plazo no mayor a quince (15) días calendario desde el retiro de la información a que se refiere el numeral precedente, mensajes de texto al (los) número(s) telefónico(s) o de abonado cuya titularidad se cuestiona, la necesidad de regularizar de manera presencial la titularidad del servicio en las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y que en caso no se efectúe la regularización correspondiente, se procederá a dar de baja el(los) servicio(s) cuestionado(s). Transcurrido el plazo antes señalado y siempre que no se haya regularizado la titularidad, la empresa operadora suspenderá el servicio por un plazo de quince (15) días calendario.

Luego de vencido este plazo y de no haberse efectuado la respectiva regularización, la empresa operadora procederá a dar de baja el(los) servicio(s) cuestionado(s).

(...)

III...

9. Sobre el particular, cabe indicar que si bien LA EMPRESA OPERADORA ha manifestado que procedió a realizar la baja del servicio prepago debido al cuestionamiento de titularidad de dicho servicio de fecha 29 de setiembre de 2016, lo cierto es que la norma correspondiente establece que en caso de cuestionamiento de la titularidad de los servicios prepago las empresas operadoras deberán remitir, durante un plazo no mayor a quince (15) días calendarios, mensajes de texto al servicio cuestionado, la necesidad de regularizar la titularidad de manera presencial y si en caso no se proceda con la misma se procederá a realizar la suspensión del servicio y posteriormente, de persistir este hecho, se procederá con la baja del servicio.
10. Sin embargo, en el presente procedimiento, de la revisión del “Histórico de Pedidos” se verifica que el cuestionamiento de la titularidad del servicio prepago N° fue realizado el día 29 de setiembre de 2016, misma fecha en la que se procedió al bloqueo del

6



EXPEDIENTE N° 40683-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

servicio¹, razón por la cual se concluye que LA EMPRESA OPERADORA no habría cumplido con el procedimiento establecido en el artículo 12-A del TUO de las Condiciones de Uso.

11. Conjuntamente a ello, pese a que LA EMPRESA OPERADORA tiene como obligación la de conservar el cargo de recepción de la constancia de cuestionamiento de titularidad, ha omitido adjuntar al presente procedimiento dicho cargo de fecha 29 de setiembre de 2016, sobre todo considerando que dada la naturaleza de los mismos, sólo ésta tiene la posibilidad material de aportar las pruebas conducentes a determinar la verdad de los hechos.
12. De acuerdo a los criterios que se encuentran contenidos en la Resolución N° 001-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL modificada por la Resolución N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL, denominados "Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL", este Tribunal resuelve los recursos que le son elevados a partir de una evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.
13. Por lo tanto, al no haber sido elevadas las pruebas relevantes que sustenten la Resolución de primera instancia, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el presente recurso, debiendo declararlo **fundado**; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente por este Tribunal y que, por lo tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA deberá reactivar el servicio para lo cual deberá considerar que la reactivación del servicio se realizará bajo el mismo número de abonado o en caso que haya sido otorgado a tercera persona deberá reactivar el servicio telefónico bajo otro número, el cual deberá contar con las mismas condiciones en las cuales fue adquirido el servicio en cuestión; así mismo, a efectos de proceder con la reactivación LA EMPRESA OPERADORA deberá informar adecuadamente a EL RECLAMANTE sobre los requisitos que deberán ser subsanados, de ser el caso, y otorgándole las facilidades necesarias.

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:

1. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la baja injustificada 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 por este Tribunal y que, por lo tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA deberá reactivar el servicio para lo cual deberá considerar que la reactivación del servicio se realizará bajo el mismo número de abonado o en caso que haya sido otorgado a tercera persona deberá reactivar el servicio telefónico bajo otro número, el cual deberá contar con las mismas condiciones en las cuales fue adquirido el servicio en cuestión; así mismo, a efectos de proceder con la reactivación LA EMPRESA OPERADORA deberá informar adecuadamente a EL RECLAMANTE sobre los requisitos que deberán ser subsanados, de ser el caso, y otorgándole las facilidades necesarias.
2. **ORDENAR** a LA EMPRESA OPERADORA que en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con acreditar

¹ Ver considerando número seis (06)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU	140
----------	-----

EXPEDIENTE N° 40683-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

que procedió a realizar la reactivación del servicio o en su defecto especifique las razones por las cuales no pudo ser realizada.

Maria Luisa Hildebrandt Belmont
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

AFM/LFG

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.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).
- Cabe señalar que, en atención a la expedición de la indicada resolución final, no cabe la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.
- Lo que notifico a usted conforme a ley.