



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
ST-TRASU 18

**EXPEDIENTE N° 04211-2012/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 10 de julio de 2012

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Suspensión del servicio
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA MÓVILES S.A.
NÚMERO DE RECLAMO	:
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: TMI-R-O-795192-2012
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO

VISTO: El expediente de la referencia 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 cuestiona la suspensión del servicio, indicando que el 25 de noviembre de 2011 efectuó el pago puntual del servicio, sin embargo, el 29 de febrero de 2012 su servicio fue cortado. Adicionalmente, precisa lo siguiente:
 - (i) Pese a que cumplió con los requisitos solicitados por LA EMPRESA OPERADORA y habiendo además suscrito el contrato por segunda vez el servicio ha sido cortado.
 - (ii) Personal de LA EMPRESA OPERADORA le indicó que debería firmar por segunda vez el contrato ante un representante de Movistar, por motivo que se encuentra imposibilitado de usar el lado derecho del cerebro, no obstante la línea fue dada de baja por motivo de fraude.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia, ha denegado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Ha cumplido con hacer conocer los requisitos comerciales y crediticios entre ellos: que el cliente no deberá mantener deudas vencidas, no se deberán mantener observaciones pendientes en la base de datos de las centrales de riesgo, se deberá demostrar la capacidad de endeudamiento acreditando los ingresos pendientes, firmar un contrato o acuerdo para la adquisición de equipos con condiciones especiales según los requisitos legales correspondientes.
 - (ii) En el presente caso el área de crédito informó que la firma y huella en el contrato, anexo y acuerdo para la adquisición de equipo y guía de remisión no corresponden al cliente.
3. EL RECLAMANTE, interpone recurso de apelación donde manifiesta su disconformidad con la resolución de primera instancia y precisa lo siguiente:
 - (i) Presentó la identificación correspondiente mediante su D.N.I. corroborando que se trata de .
 - (ii) Desde aproximadamente 20 años firma con la mano izquierda por motivo de un accidente que sufrió (accidente cerebro vascular- lado derecho), adjuntado para ello, a fojas 9 del expediente, un informe médico.
 - (iii) La segunda suscripción del contrato fue efectuada ante el Sr. Herrera, representante de ventas de LA EMPRESA OPERADORA, quien indicó la observación de su problema de salud.
 - (iv) LA EMPRESA OPERADORA debió comunicarle previamente al corte del servicio a fin de poder acreditar que él contrató el servicio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 04211-2012/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

4. LA EMPRESA OPERADORA eleva el recurso de apelación y en sus descargos ratifica la resolución de primera instancia.
5. Al respecto, el artículo 24° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, la Directiva-, establece que 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.
6. Asimismo, el artículo 42° de la Directiva establece:

"Artículo 42.- Remisión del recurso de apelación a TRASU

(...)

Adicionalmente, las empresas operadoras deberán adjuntar un informe que describa en términos precisos, conforme a los formatos aprobados por el TRASU, lo siguiente:

1. Motivo del reclamo;
2. Información sobre los reclamos y las pruebas actuadas conforme al listado de requerimientos según la materia del reclamo, conforme a los formatos aprobados por el TRASU; y,
3. Pronunciamiento respecto a cada uno de los hechos expuestos en el recurso de apelación del usuario. El silencio, la respuesta evasiva o la negativa genérica y contradictoria pueden ser apreciados por el TRASU como reconocimiento de verdad de los hechos alegados por el usuario." (Subrayado es nuestro)

7. Complementariamente, 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 resuelve los recursos que le son elevados a partir de una evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.
8. Del documento "Log de Anexos" se aprecia que se ha efectuado la baja del servicio por motivo de "BAJA POR FRAUDE"
9. En tal sentido LA EMPRESA OPERADORA, justifica la baja del servicio en un presunto fraude, indicando en su pronunciamiento que no fue superado el procedimiento interno de validación de datos en la contratación del mismo, toda vez que la firma y huella en los documentos de contratación no corresponden a EL RECLAMANTE.
10. Por otro lado, EL RECLAMANTE al interponer el recurso de apelación ha indicado que personal de LA EMPRESA OPERADORA, un representante de ventas y el vendedor de la línea y equipo, le hicieron firmar el contrato por segunda vez, en atención a su estado de salud que motivara una diferencia en la firma obrante en el contrato; argumentos respecto de los cuales LA EMPRESA OPERADORA debió pronunciarse en sus descargos.
11. Al efecto, de la documentación obrante en el expediente se aprecia que EL RECLAMANTE ha elevado la siguiente información:
 - (i) Huellas de índice derecho e izquierdo, con su respectiva firma, los que han sido certificados notarialmente, según se aprecia a fojas 8 del expediente.
 - (ii) Certificado de salud del 16 de marzo de 2000 en que se indica que EL RECLAMANTE presenta hemiplejía directo-derecho, a fojas 9 del expediente.

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
01-TRASU 19

**EXPEDIENTE N° 04211-2012/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

12. En atención a ello, este Tribunal concluye que LA EMPRESA OPERADORA no ha elevado medios probatorios que sustenten su decisión en contraposición con los elevados por EL RECLAMANTE, así mismo, no ha emitido pronunciamiento por los hechos apelados.
13. Por tanto, este Tribunal considera que hay suficientes 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 Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución N° 016-99-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por suspensión 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, debe dar de alta el servicio en cuestión o en su caso, hacer efectiva la contratación con EL RECLAMANTE adoptando los mecanismos o medidas necesarias a fin de garantizar la validación del procedimiento interno en la contratación efectuada por EL RECLAMANTE, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Ignacio Bazombrió Zender y Carlos Silva Cárdenas.

*Galia Mac Kee Briceño
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios*