

81
37

RESOLUCIÓN: 1

EXPEDIENTE N° 04426-2007/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

Lima, quince de mayo del dos mil siete.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Problemas con el servicio de recarga *21.
EMPRESA OPERADORA	: TELEFONICA MOVILES S.A
NUMERO DE RECLAMO	: MQC 64 1845 2007
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta TM-00000122-A-1845-2007
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: IMPROCEDENTE

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 manifiesta su disconformidad con el servicio de recarga *21, señalando que ha tratado de realizar las recargas para sus líneas 95169723, 99233453 y 95128976, sin embargo, una locución le informa "no se pudo realizar la recarga ya que el número telefónico no es válido". Asimismo, señala que no es problema con la tarjeta de crédito que utiliza, puesto que el sistema reconoce la tarjeta de crédito.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declara procedente el reclamo presentado, señalando que el servicio se encuentra operativo y sin inconsistencias en central. Agrega, además, que en plataforma se verifica que el servicio se encuentra activado correctamente en central. Finalmente, recomienda a EL RECLAMANTE volver a realizar la recarga.
3. Cabe precisar que EL RECLAMANTE en su recurso de apelación refiere que su disconformidad es por no acceder al servicio *21, no al *12 como se señala en la resolución de primera instancia ni tampoco se refiere a que el servicio tenga tono ocupado, sino, por no poder efectuar su recarga en reiteradas oportunidades mediante el *21. Precisa, que se apersonó al centro de servicio técnico en donde se envió al laboratorio los equipos celulares 95169723 y 99281670, verificándose que se encuentran en buen estado y configurados correctamente.
4. Sobre el particular, debe indicarse que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 18° de la Directiva de Reclamos (Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y normas modificatorias) se consideran problemas susceptibles de reclamo, aquellos que versen sobre las siguientes materias: facturación del servicio; cobro del servicio; instalación o activación del servicio; traslado del servicio; suspensión o corte del servicio; calidad e idoneidad en la prestación del servicio; falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario; incumplimiento de la empresa operadora en efectuar las devoluciones ordenadas por el Consejo Directivo o por la Gerencia General de OSIPTEL a favor de los usuarios y/o abonados; tarjetas de pago físicas o virtuales; negativa de la empresa operadora a

contratar con el solicitante del servicio; negativa de la empresa operadora del servicio de telefonía fija a aceptar la migración que se hubiera solicitado o cuando no hubiera cumplido con efectuar la migración solicitada dentro del plazo establecido por la normativa aprobada por OSIPTEL; negativa de la empresa operadora a aceptar la solicitud de locución hablada por cambio de número telefónico o de número de abonado por cambio de empresa operadora, o cuando siendo aceptada dicha solicitud la empresa operadora no proceda a implementar la locución hablada; otras materias que señale el Consejo Directivo.

5. A mayor abundamiento, resulta pertinente señalar que este Tribunal es competente para pronunciarse respecto a reclamos por tarjetas de pago físicas y virtuales; siempre que dichos reclamos se encuentren circunscritos a la información que deben contener la tarjetas de pago, modalidad y plazos de vigencia de las tarjetas de pago, así como la utilización de saldos; tal como se precisa en los artículos 87°, 88°, 89°, 90°, 91° y 92° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
6. Por tanto, conforme a lo expuesto en el numeral precedente es posible colegir que, la pretensión de EL RECLAMANTE - problemas con el servicio de recarga *21- excede el ámbito de competencia de este Tribunal; consecuentemente de acuerdo con el artículo 427° del Código Procesal Civil, corresponde declarar improcedente el reclamo presentado.

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° 015-99-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 de 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 **IMPROCEDENTE** el Reclamo presentado por EL RECLAMANTE por problemas con el servicio de recarga *21, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Jacqueline Gavelan Díaz, Eduardo Díaz Calderón y Victoria Morgan Moreno.



Eduardo Díaz Calderón
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

VMM/Jc