



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL

FOLIOS

- TRASU

23



EXPEDIENTE N° 4961-2012/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCION FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 17 de julio de 2012.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Calidad e idoneidad en la prestación del servicio
NÚMERO DE RECLAMO	:
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: DAC-REC-R/BSD-853-12 de fecha 28 de mayo del 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 manifiesta su disconformidad con la calidad e idoneidad en la prestación del servicio, señalando que cada vez que intenta realizar una llamada no cuenta con señal. Agrega que, luego de realizar varios intentos no logra concretar la llamada y que, las veces que logra realizar llamadas, éstas presentan interferencias e interrupciones.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia, ha declarado infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) La línea no cuenta con bloqueo, suspensión o avería que no permita el uso continuo del servicio contratado.
 - (ii) La característica principal de un teléfono celular por su naturaleza es su libre movilidad (es decir, permitir la comunicación o conexión de los usuarios cuando éstos se encuentren desplazándose), por lo que al trasladarse de un lugar a otro la comunicación a través del servicio brindado se produce con total normalidad.
 - (iii) Dentro del área de concesión de la telefonía móvil pueden existir espacios en los que la señal puede ser nula o débil, no siendo posible evitar que las comunicaciones sean fluidas en su totalidad, a pesar del actual desarrollo tecnológico, lo que es aplicable perfectamente al caso del servicio de Internet a través del teléfono celular.
 - (iv) En el hipotético caso que el servicio haya podido verse afectado por inconvenientes de cobertura (indoor, outdoor), geografía de la zona y/o alta densidad urbana, dichas situaciones no interrumpieron en ningún momento la prestación del servicio.
 - (v) En el Detalle de Comunicaciones de la línea reclamada se verifica que a la fecha, EL RECLAMANTE se encuentra generando sendas comunicaciones telefónicas, desvirtuándose de ésta manera algún problema en la prestación del servicio.
 - (vi) La falta de señal respecto del servicio de internet se debe a factores externos que afectan la operatividad de la señal, sean estos por razones geográficas, congestiones de internet, congestión de las redes nacionales e internacionales,

cl

cl



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 4961-2012/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCION FINAL

condiciones y capacidades de la PC o terminal del usuario, las aplicaciones que haga uso EL RECLAMANTE, movilidad del equipo, entre otros.

3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la resolución de primera instancia, precisando que cada vez que realiza una llamada tiene que intentar de dos (02) a tres (03) veces para lograr concretarla.
4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA ratifica el pronunciamiento emitido en la resolución de primera instancia, precisando que:
 - (i) En el Detalle de Comunicaciones del periodo comprendido entre el 16 de abril y el 15 de mayo del 2012 se verifica que EL RECLAMANTE ha mantenido constantes comunicaciones. Por ejemplo, se observa que la llamada del día 17 de abril del 2012 a las 00:27:39 am, al número _____, tuvo una duración de 00:41:41 minutos. Además, la llamada realizada el 29 de abril del 2012 a las 11:07:06, al número _____, tuvo una duración de 02:03:42 horas, por lo que se desvirtúa lo señalado por EL RECLAMANTE respecto a que sus comunicaciones se cortan.
 - (ii) Se verificó en el Histórico de la Línea que ésta no ha contado con suspensiones y/o averías que pudieran haber interrumpido el correcto funcionamiento del servicio.
5. Al respecto, el artículo 34° de la norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ establece que LA EMPRESA OPERADORA está obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida.
6. Asimismo, debe indicarse que en caso de problemas de calidad del servicio, de acuerdo al artículo 32° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones² - en adelante, la Directiva-, el usuario deberá reportar el problema a la empresa operadora y exigir su número de reporte o una constancia del mismo; luego de reportado el problema, la empresa tiene un plazo de cuatro días calendario para solucionarlo, vencido el cual sin que se solucione dicho problema, el usuario podrá interponer reclamo.
7. En el presente caso, LA EMPRESA OPERADORA en su resolución de primera instancia precisa como código de reporte el N° _____; por tanto, es posible colegir que EL RECLAMANTE cumplió con el procedimiento previo que establece la normativa vigente.
8. Cabe indicar que, de conformidad con el artículo 24° de la Directiva, 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.
9. Complementariamente, de acuerdo a los criterios establecidos por este Tribunal, los recursos que le son elevados se resuelven a partir de una evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados, y disponen que, en los casos en que EL RECLAMANTE haya reportado problemas de calidad e idoneidad en la prestación del servicio, LA

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

² 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
ST - TRASU 24

EXPEDIENTE N° 4961-2012/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCION FINAL

EMPRESA OPERADORA deberá acreditar que: (i) los problemas de calidad reportados hayan sido superados dentro de los plazos establecidos para cada uno de los servicios; (ii) que, a pesar de haberse presentado nuevos reportes por problemas de calidad en el período reclamado, los mismos hayan sido superados dentro de los plazos establecidos; (iii) que exista pronunciamiento explícito respecto de cada uno de los códigos de reportes brindados por EL RECLAMANTE; y (iv) que, en su caso, se acredite que los problemas de calidad no son de responsabilidad de LA EMPRESA OPERADORA sino son atribuibles a EL RECLAMANTE.

10. Del análisis de la documentación que obra en el expediente, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar el informe de operatividad de la línea debidamente suscrito por EL RECLAMANTE, a fin de acreditar que este último puede hacer uso del servicio telefónico móvil y desestimar la existencia de los problemas de calidad alegados.
11. Adicionalmente, si bien LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con elevar la Consulta de Detalle de Llamadas correspondiente al periodo del 16 de abril al 15 de mayo de 2012, dicho documento por sí solo no resulta suficiente para crear convicción en el procedimiento y determinar que los problemas de calidad no afectaron el servicio de telefonía móvil de EL RECLAMANTE, toda vez que la misma debe ser valorada en conjunto con otros medios probatorios actuados, tal como se ha mencionado en el considerando precedente.
12. Finalmente cabe indicar que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar el "Histórico de Averías" a fin de verificar que durante el periodo reclamado no existieron averías que afectaran la prestación del servicio.
13. En ese sentido, al no haber sido elevadas pruebas relevantes que sustenten la resolución de primera instancia, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo declararlo fundado. En consecuencia LA EMPRESA OPERADORA deberá elevar a esta instancia, dentro de un plazo de diez (10) días hábiles contados luego de la notificación de la presente resolución, un informe técnico de operatividad del servicio de telefonía móvil, con la conformidad de EL RECLAMANTE.
14. Sin perjuicio de lo resuelto, resulta pertinente informar a EL RECLAMANTE que queda expedito su derecho de resolver el Contrato de Prestación del Servicio, quedando LA EMPRESA OPERADORA imposibilitada de requerir el pago de la penalidad respectiva, de conformidad con el artículo 57° de las Condiciones de Uso³

³ El cual precisa lo siguiente:

"Artículo 57.- Causales para la terminación del contrato de abonado a plazo forzoso

En caso de contratos de abonado a plazo forzoso, el abonado podrá resolver unilateralmente el contrato por cualquiera de las siguientes causales: (i) Por problemas de calidad que afecten directamente al abonado, siempre que dichos problemas puedan ser individualizados y hayan sido documentalmente declarados por las instancias competentes de la propia empresa operadora o por OSIPTEL (...)"



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

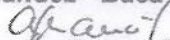
**EXPEDIENTE N° 4961-2012/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCION FINAL**

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° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias que aprueba 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 calidad e idoneidad en la prestación 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, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. Ordenar a LA EMPRESA OPERADORA la elevación a esta instancia de un informe técnico de operatividad del servicio de telefonía móvil con firma de conformidad de EL RECLAMANTE, en un plazo que no deberá exceder de los diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución.

Con la intervención de los señores Vocales Agnes Franco Temple, Carmen Jacqueline Gavelan Díaz y Jorge Alejandro Fernández - Baca Llamas


Agnés Franco Temple
Presidenta de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

JFB/CDA