



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
RECURSO DE APELACIÓN  
EXPEDIENTE N° 0007196-2023/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL

## RESOLUCIÓN N.º 0028128-2023-TRASU/OSIPTEL

Lima, 25 de abril de 2023

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
SERVICIO	:	[REDACTED]
MATERIA RECLAMADA	:	Falta de servicio (baja injustificada)
CÓDIGO DE RECLAMO	:	230048161
RESOLUCIÓN IMPUGNADA	:	DAC-REC-R/DNC-56840-23
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	INFUNDADO

**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:

### I. ANTECEDENTES:

1. En el presente caso, el RECLAMANTE cuestionó la falta de servicio por baja injustificada de la línea N° [REDACTED], indicando que al momento de la actualización de datos no se encontraba en el Perú, por lo que no lo pudo realizar.
2. La EMPRESA OPERADORA, mediante resolución impugnada, declaró *infundado* el reclamo, argumentando que, de la verificación al "Histórico de Cortes y Reactivaciones" e "Histórico de Pedidos" de la línea, se verifica que con fecha 24 de enero de 2023, el servicio ha sido suspendido en estricto cumplimiento de lo solicitado por el OSIPTEL<sup>1</sup>.
3. El RECLAMANTE interpuso recurso de apelación, en el que reiteró que no se encontraba en el Perú y adjunta documentación.
4. La EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos, en los que ratifica los argumentos indicados en primera instancia, indicando que:
  - (i) Se ha efectuado la suspensión y baja del servicio en cuestión, en estricto cumplimiento de lo requerido por el OSIPTEL a través de sus cartas C. 02052-DFI/2022 y C. 02168-DFI/2022.
  - (ii) Del "Histórico de Cortes y Reactivaciones" e "Histórico de Pedidos" se valida que el servicio N° [REDACTED] contó con dos (2) bloqueos por inconsistencia de registro abonado, siendo el primer bloqueo parcial con fecha 24 de enero de 2023 y el segundo, bloqueo total, con fecha 30 de enero de 2023. Asimismo, se verifica a través de los mencionados medios probatorios que, con fecha 6 de febrero de 2023, se efectuó la baja por inconsistencia de

<sup>1</sup> Cartas C. 02052-DFI/2022 Y C. 02168-DFI/2022.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
RECURSO DE APELACIÓN  
EXPEDIENTE N° 0007196-2023/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL

registro de abonado. Cabe precisar que, estas acciones están orientadas a la regularización del Registro de Abonados, en estricto cumplimiento de lo solicitado por el OSIPTEL.

## II. ANÁLISIS DEL CASO:

5. Al respecto, el artículo 66 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>2</sup> -en adelante, Condiciones de Uso- establece lo siguiente:

///...

**Artículo 66.- Facultad de suspensión del servicio**

*La empresa operadora tiene la facultad de suspender el servicio hasta que cesen las causas señaladas a continuación, o se resuelva el contrato.*

- (i) Por mandato judicial;*
- (ii) Por deuda, de conformidad con lo dispuesto en el punto 1.1 del Anexo 8;*
- (iii) Por declaración de insolvencia;*
- (iv) Por uso indebido del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el punto 1.2 del Anexo 8;*
- (v) Por la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias, de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre la materia;*
- (vi) Por otras causales aprobadas por el OSIPTEL;*
- (vii) Por traslado del servicio realizado sin la autorización previa de la empresa operadora;*
- (viii) Por las causales establecidas en los capítulos IV, V, VI, VII, VIII del Título V de las Normas Complementarias del RENTESEG;*
- (ix) Por las causales establecidas en el contrato de abonado, siempre que el OSIPTEL hubiera otorgado su conformidad al mismo;*
- (x) Cuando el abonado desconoce o cuestiona la contratación del servicio o la reposición de SIM Card de conformidad con lo dispuesto en el punto 1.4 del Anexo 8; o,*
- (xi) Durante el periodo que el equipo se encuentra en servicio técnico de conformidad con lo dispuesto en el punto 1.3 del Anexo 8.*

(...)

<sup>2</sup> Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
RECURSO DE APELACIÓN  
EXPEDIENTE N° 0007196-2023/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL

...///

(El subrayado es nuestro)

6. Ahora bien, en el artículo 18 de las Condiciones de Uso, se establece que: *“En virtud de la celebración del contrato de prestación de servicios, la empresa operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo y a la presente norma, siendo obligación de la empresa operadora verificar la identidad del solicitante de la contratación del servicio, de acuerdo a lo establecido en el punto 3 del Anexo 5. (...)”*.
7. En esa línea, en el punto 2.7 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso se indica respecto al registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio que, la empresa operadora debe llevar un registro actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o pospago. La empresa operadora, bajo responsabilidad, sólo puede instalar y/o activar el servicio, una vez que la información proporcionada por el abonado sea incluida en el registro correspondiente, previa verificación de identidad del solicitante.
8. Asimismo, sobre la verificación de identidad de los abonados, en el punto 3.1 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, se establece que: *“La empresa operadora debe verificar la identidad del solicitante de la contratación del servicio, para lo cual debe exigirse la exhibición del documento legal de identificación del abonado (...)”*.
9. Por otro lado, es preciso mencionar que, de manera general, la carga probatoria corresponde a las empresas operadoras; sin embargo, en determinados casos, la carga de la prueba se invierte y, por lo tanto, corresponde al reclamante acreditar la veracidad de sus afirmaciones.
10. Sobre el particular, la EMPRESA OPERADORA ha señalado que con fecha 24 de enero de 2023, la línea materia de reclamo fue suspendida por inconsistencia de registro de abonado, procediéndose con la baja del servicio el 6 de febrero de 2023, esto debido a que el RECLAMANTE no se habría cumplido con la regularización de los datos.
11. Estando antes expuesto, es posible concluir que, la EMPRESA OPERADORA se encontraba facultada para suspender el servicio y posterior baja del mismo, al no haber cumplido el RECLAMANTE con la regularización de sus datos personales, sobre todo teniendo en cuenta que el RECLAMANTE reconoce no haberlo realizado al encontrarse fuera del país.
12. Por lo tanto, de conformidad con los considerandos precedentes, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación interpuesto.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
RECURSO DE APELACIÓN  
EXPEDIENTE N° 0007196-2023/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL

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 Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL (Resolución que aprueba la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resoluciones N° 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, Resolución N° 01-98-LIN-TRASU-OSIPTEL, Resolución N° 01-99-LIN-TRASU-OSIPTEL y Resolución N° 01-2000-LIN-TRASU-OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable,

**HA RESUELTO:**

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por el RECLAMANTE por falta de servicio por baja injustificada; y, en consecuencia, CONFIRMAR la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Firmado digitalmente por: DEDIOS  
UBILLUS Cristhian Paul FAU  
20216072155 soft

**Vocal de la Sala Unipersonal 24 del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios**

**JUA**

**Información importante:**

Esta resolución pone fin a la vía administrativa, por lo que no corresponde la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.