

24



26

EXPEDIENTE N° 02379-2016/TRASU/ST-RQJ  
QUEJA  
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 18 de mayo de 2016



RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
RECLAMO EN 1º INSTANCIA	:	57289487
EMPRESA OPERADORA	:	ENTEL PERÚ S.A. (antes NEXTEL DEL PERÚ S.A.)
REFERENCIA	:	Carta N° SAC-CC/06886-2016 de fecha 28 de enero de 2016
ESCRITO DE QUEJA	:	De fecha 26 de enero de 2016, por suspensión del servicio con reclamo en trámite
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	INFUNDADA

**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:

1. En el formulario de queja, EL RECLAMANTE señala que no le reconectaron el servicio, pese a que presentó un reclamo por suspensión.
2. El artículo 70° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> (en adelante, el Reglamento) señala que, el usuario podrá presentar una queja: (i) cuando haya operado el silencio administrativo positivo; (ii) suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo que se proceda conforme al artículo 30°; (iii) por el requerimiento de pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo; (iv) por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja; (v) cualquier otro defecto de tramitación que implique una transgresión normativa durante el procedimiento de reclamo; y (vi) otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.
3. Cabe indicar que el artículo 71° del Reglamento, establece que la queja podrá ser presentada por el usuario en cualquier estado del procedimiento de reclamo.
4. En el presente caso, de la revisión del reclamo N° 57289487 se aprecia que EL RECLAMANTE cuestionó la suspensión por robo de su servicio, alegando que no la habría solicitado
5. Debe tenerse en cuenta que el artículo 129° del T.U.O. de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, dispone, en relación a los reclamos relacionados con el bloqueo o desbloqueo por recuperación de equipos terminales móviles, lo siguiente: (subrayado agregado).

*\*Artículo 129.- Bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio en forma injustificada*

6

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL de fecha 07 de mayo de 2015, el cual entró en vigencia el 03 de agosto de 2015.



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL ST-TRASU FOLIOS 20

EXPEDIENTE N° 02379-2016/TRASU/ST-RQJ  
QUEJA  
RESOLUCIÓN FINAL

*En caso la empresa operadora haya procedido al bloqueo del equipo terminal y a la suspensión del servicio, sin contar con un reporte previo del abonado o usuario, o que éste no haya sido reconocido por el abonado, éste último podrá acercarse a la oficina o centro de atención de la empresa operadora conjuntamente con el equipo terminal bloqueado y el SIM Card o Chip correspondiente, para solicitar el desbloqueo del equipo terminal y reactivación del servicio.*

*Luego de la debida validación de la identidad del abonado, así como del NS del equipo terminal, la empresa operadora deberá proceder en forma inmediata al levantamiento del bloqueo del equipo y a la reactivación del servicio.*

*Para efectos de la validación del NS, la empresa operadora deberá verificar la coincidencia del NS impreso en la parte interior del equipo terminal con el número del NS virtual que se muestra al digitar \*#06# en el equipo terminal.*

*La carga de la prueba respecto a la solicitud a que se refiere el presente artículo, estará a cargo de la empresa operadora."*

- 6. Al efecto, debe tenerse en cuenta que, cuando los usuarios presentan reclamos por el desconocimiento del bloqueo y suspensión del servicio por robo, la normativa permite que las empresas operadoras puedan reactivar el servicio y desbloquear el equipo cuando el abonado realiza el trámite de manera personal en la oficina o centro de atención de LA EMPRESA OPERADORA. Para tales efectos LA EMPRESA OPERADORA debe validar la titularidad del abonado, la condición del servicio y el NS del equipo terminal, siendo dicha validación necesaria para impedir que se puedan desbloquear equipos cuyo IMEI no es legítimo.
- 7. Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 129° del TUO de las Condiciones de Uso, una vez presentado el reclamo por bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio en forma injustificada la obligación de LA EMPRESA OPERADORA de reconectar el servicio de manera inmediata, está supeditada (i) al trámite que el abonado debe realizar de manera personal y (ii) a la validación de los elementos establecidos en la norma.
- 8. En el caso en particular, este Tribunal advierte lo siguiente:
  - Con fecha 26 de enero de 2016, EL RECLAMANTE presenta un reclamo mediante vía telefónica por suspensión del servicio y bloqueo de equipo terminal por robo de manera injustificada, al que se le asigna el código N° 57289487
  - Ese mismo día -26 de enero de 2016- EL RECLAMANTE presenta una Queja mediante vía telefónica por suspensión del servicio con reclamo N° 57289487 en trámite, alegando que LA EMPRESA OPERADORA no habría reconectado el servicio.
- 9. No obstante, dada la naturaleza del reclamo y teniendo en cuenta el procedimiento establecido en la norma, a efectos de que LA EMPRESA OPERADORA realice la reconexión, el abonado debe realizar el trámite correspondiente en las oficinas de LA EMPRESA OPERADORA.
- 10. En tal sentido, al existir un impedimento legal de realizar la reactivación automática dada la naturaleza del reclamo, y al no acreditarse en el presente procedimiento que el abonado haya realizado el trámite correspondiente en la oficina de LA EMPRESA OPERADORA, conforme se encuentra establecido en el artículo 129° del TUO de las Condiciones de Uso, no se ha configurado la transgresión materia de queja, por lo que corresponde declararla **infundada**

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución N° 047-15-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