



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 07007-2013/TRASU/ST/RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL**

**RESOLUCIÓN: 1**

Lima, 13 de junio de 2013.

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Suspensión del servicio
EMPRESA OPERADORA	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
NUMERO DE RECLAMO	:	13003214
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/IMC-398-13
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	<b>FUNDADO</b>

**VISTOS:** 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 la suspensión del servicio, indicando nunca haber solicitado el bloqueo de su línea por robo.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia declaró infundado el reclamo, precisando que:
  - (i) Ha verificado en sus sistemas que con fecha 24 de febrero de 2013 el usuario de la línea se comunicó con su servicio de atención telefónica con el fin de solicitar que se proceda al bloqueo de la línea por robo.
  - (ii) Acorde con lo establecido en el artículo 71° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, es indispensable que el cliente, por su propia seguridad, valide la información requerida por su personal, tales como nombres y apellidos completos y número de DNI del titular.
  - (iii) En el presente caso, los datos fueron validados al momento de solicitarse el bloqueo, por lo que éste fue realizado de manera correcta.
  - (iv) El día 24 de febrero de 2013 se procedió con el desbloqueo de la línea, siendo reestablecido el servicio de manera correcta a las 11:44:40 am.
3. En el recurso de apelación, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con el pronunciamiento emitido en la resolución de primera instancia, señalando que, como medida de seguridad, solicitó no ser atendido telefónicamente a través del 123 sino sólo de manera presencial. Agrega que su línea fue bloqueada el 24 de febrero de 2013, aproximadamente a las 12:00 am, sin tenerse en cuenta dicha medida de seguridad solicitada, cuya copia adjunta a su recurso.
4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA ratifica el pronunciamiento emitido en la resolución de primera instancia y, adicionalmente, señala que:
  - (i) Si bien EL RECLAMANTE adjunta a su recurso de apelación un documento mediante el cual acreditaría que solicitó no ser atendido a través de la vía



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 07007-2013/TRASU/ST/RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL**

- telefónica, no ha emitido pronunciamiento al respecto debido a que ha sido anexado de manera posterior a lo resuelto.
- (ii) El bloqueo por robo es calificado como una emergencia, por lo que en la mayoría de casos las solicitudes son realizadas por amigos o familiares que, con la venia y los datos de los abonados titulares, realizan el bloqueo de la línea con urgencia, por lo que dicha solicitud es atendida vía telefónica.
  - (iii) La norma señala que debe atenderse la solicitud de bloqueo cuando es requerida, siempre que se hayan validado los datos y seguido el procedimiento establecido para ello.
  - (iv) La línea fue desbloqueada el mismo día mediante la página web Mi Claro, en la cual el mismo usuario o titular del servicio realizó el desbloqueo del servicio, lo cual sólo es posible si se cuenta con el código de bloqueo otorgado en la gestión de bloqueo por robo realizada telefónica, por lo que se colige que quien realizó el desbloqueo contaba con la clave de acceso a la página web y con la clave de desbloqueo, por lo que se valida que es el titular o el usuario del servicio.
5. Al respecto, el artículo 71° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> -en adelante, el T.U.O.- dispone que para el caso de los servicios públicos móviles, en el supuesto de hurto, robo, extravío u otra circunstancia equivalente en que el abonado pierde la posesión del equipo terminal, previa comunicación del abonado, la empresa operadora deberá suspender el servicio, de acuerdo al procedimiento y condiciones que para tal efecto hubiera establecido.
6. Asimismo, el artículo 42° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>2</sup> -la Directiva- dispone que interpuesto el recurso de apelación, la empresa operadora contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para elevarlo al TRASU y adicionalmente, deberán adjuntar un informe que describa en términos precisos, conforme a los formatos aprobados por el TRASU, lo siguiente:
- (i) Motivo del reclamo;
  - (ii) 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,
  - (iii) 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.
7. En el presente caso, a fojas 4 y 5 del expediente obran los documentos "Histórico de Cortes y/o Suspensiones" y "Bloqueo Solicitado con Fecha 24.02.2013" en los cuales se registra que con fecha 24 de febrero de 2013 se solicitó el bloqueo por robo de la línea a través del Call Center de LA EMPRESA OPERADORA.

<sup>1</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

<sup>2</sup> 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

**EXPEDIENTE N° 07007-2013/TRASU/ST/RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL**

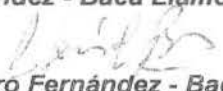
8. No obstante, LA EMPRESA OPERADORA no ha remitido el audio de la comunicación telefónica de fecha 24 de febrero de 2013 mediante el cual acredite que fue EL RECLAMANTE quien solicitó el bloqueó de la línea por robo en su condición de abonado.
9. Adicionalmente, EL RECLAMANTE anexó a su recurso de apelación el documento "Solicitud de Variación de Servicios" de fecha 30 de noviembre de 2012, el cual corresponde a la solicitud de activación de una instantánea a efectos de no ser atendido a través de la vía telefónica. Sin embargo, LA EMPRESA OPERADORA no se ha pronunciado en sus descargos respecto de la citada solicitud, por lo que éste Tribunal, en aplicación del citado artículo 42° de la Directiva, tendrá por cierto lo afirmado por EL RECLAMANTE en su recurso de apelación respecto al hecho de haber solicitado a LA EMPRESA OPERADORA que no se le atiende a través de la vía telefónica.
10. En consecuencia, LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado que se encontraba facultada para suspender el servicio, por lo que corresponde declarar **fundado** el recurso de apelación interpuesto.

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° 138-2012-CD/OSIPTEL que aprueba el Texto Único Ordenado de 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:**

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la 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, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

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

  
**Jorge Alejandro Fernández - Baca Llamosas**  
**Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de**  
**Solución de Reclamos de Usuarios**

JFB/CDA