



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0028186-2019/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

**RESOLUCIÓN: 0054812-2019-TRASU/OSIPTEL**

Lima, **26 de diciembre de 2019**

RECLAMANTE	:	██
SERVICIO	:	██████████
CONCEPTO RECLAMADO	:	Portabilidad no autorizada.
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	190119501
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-99091-19
RESOLUCIÓN FINAL DEL TRIBUNAL	:	<b>FUNDADO</b>

**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 presente caso, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la portabilidad de su servicio.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión con los siguientes fundamentos:
  - (i) Se ha verificado que con fecha 06 de mayo de 2019, EL RECLAMANTE presentó la solicitud de portabilidad de la línea N° ██████████, dicho documento, de conformidad con la norma vigente, constituye la decisión del abonado de terminar su contrato con el Concesionario Cedente y de contratar con el Concesionario Receptor la prestación del servicio, manteniendo el número telefónico.
  - (ii) En la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad se suscribió el acuerdo para la prestación del servicio Público de Telecomunicaciones (PCS) con el plan Max Internacional 99.90.
3. Con fecha 16 de mayo de 2019, EL RECLAMANTE interpuso recurso de apelación, manifestando no estar conforme con el pronunciamiento emitido en la resolución de primera instancia, señalando que se validen los mecanismos de la portabilidad.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reiteró lo señalado en la resolución de primera instancia e indicando que los documentos denominados "Formato de Solicitud de portabilidad de Números" y "Mecanismo de Contratación" están debidamente firmado por el cliente, la misma que lleva su firma digital en señal de conformidad y aceptación.
5. EL RECLAMANTE adjuntó información adicional al presente expediente, reiterando que no solicitó la portabilidad de la línea en cuestión.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0028186-2019/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

6. Al respecto, el artículo 33° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> -en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso, establece que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:
- (i) *Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio o cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia, y el período correspondiente;*
  - (ii) *Permitirán entender la aplicación de las tarifas;*
  - (iii) *Deberán sustentarse en las tarifas vigentes informadas por la empresa operadora, considerando las ofertas, descuentos y promociones que sean aplicables al servicio o a cada uno de los servicios prestados, en caso éstos se brinden en forma empaquetada o en convergencia;*
  - (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.
7. Por otro lado, el artículo 4° del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija<sup>2</sup> – en adelante, el Reglamento de Portabilidad- dispone que “*Todo abonado del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija tiene derecho a la portabilidad de su número telefónico, independientemente de la modalidad de pago contratado*”.
8. Asimismo, el primer párrafo del artículo 8° del Reglamento de Portabilidad refiere que “*La solicitud de portabilidad constituye la decisión del abonado de terminar su contrato con el Concesionario Cedente y de contratar con el Concesionario Receptor la prestación del servicio, manteniendo su número telefónico.*”
9. Complementariamente en dicho artículo se establece que “*La solicitud de portabilidad puede ser presentada por el abonado a través de cualquiera de los mecanismos utilizados para la contratación del servicio público móvil (...)*” y “*En cualquier caso: (i) **la identidad del abonado solicitante debe ser validada por el Concesionario Receptor de conformidad con lo establecido por las Condiciones de Uso para los procesos de contratación (...)***”. (subrayado y resaltado es nuestro).
10. En esa línea, el artículo 14° del Reglamento de Portabilidad Numérica señala que “*El Concesionario Receptor deberá suscribir un contrato por la prestación del servicio con el abonado, en todos los casos de manera previa al registro de la solicitud de portabilidad en el Registro de Solicitud de Portabilidad*”.
11. Sobre el contrato de prestación del servicio, el artículo 11-A<sup>3</sup> del T.U.O. de las Condiciones de Uso establece que para las contrataciones de servicios públicos móviles, las empresas operadoras están obligadas a verificar la identidad del solicitante del servicio, utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, salvo las excepciones previstas en el artículo 11-C.

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

<sup>2</sup> Aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N°286-2018-CD/OSIPTEL.

<sup>3</sup> Aprobada mediante Resolución N° 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 01 de mayo del 2018, que entró en vigencia el 01 de julio de 2018.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0028186-2019/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

12. En relación al sistema de verificación biométrica de huella dactilar, el Anexo 1 –Glosario de Términos– del T.U.O. de las Condiciones de Uso establece lo siguiente:

“Sistema que permite la identificación de personas a partir de la característica anatómica de su huella dactilar, utilizando un dispositivo analizador o lector biométrico que permitirá la validación de la identidad del solicitante del servicio con la información contenida en la base de datos biométrica del RENIEC.”

13. Asimismo, el artículo 120° del T.U.O. de las Condiciones de Uso establece que la carga de la prueba de la solicitud y/o aceptación de la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, la modificación de los términos o condiciones de dicha contratación, contratación de ofertas, descuentos y promociones que requieran aceptación previa, contratación de servicios suplementarios o adicionales, y otras prestaciones derivadas de dicha norma, corresponde a LA EMPRESA OPERADORA.
14. Considerando lo señalado en las normas vigentes, es obligación de LA EMPRESA OPERADORA verificar la identidad del solicitante en las portabilidades y en las contrataciones de servicio público de móvil.
15. Teniendo en cuenta lo indicado, a fin de resolver el presente recurso de apelación, este Tribunal verificará si LA EMPRESA OPERADORA cumplió con los requisitos requeridos en las normas mencionadas.
16. De la revisión de la documentación elevada por LA EMPRESA OPERADORA se aprecia que ha remitido los siguientes documentos de fecha 06 de mayo de 2019:
- i. Formato de Solicitud de Portabilidad de Número(s), Solicitud N° 41722083.
  - ii. Formato de Servicios Adicionales – Masivo
  - iii. Compromiso de Devolución de descuento de Equipo – Acuerdo Adicional;
  - iv. Protección de datos personales;
  - v. Acuerdo de Prestación del Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS) Postpago Masivo - Claro Max Internacional.
17. Sin embargo, de la revisión obrante en el expediente se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha remitido la verificación biométrica de la huella dactilar a fin de acreditar la identidad del solicitante. Consecuentemente, no es posible comprobar si, al momento de la portabilidad y contratación, LA EMPRESA OPERADORA cumplió con las exigencias establecidas en el Reglamento de Portabilidad y en el T.U.O. de las Condiciones de Uso.
18. Cabe indicar que, la Relación de Medios Probatorios aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios<sup>4</sup> dispone que *“la necesidad de actuación de los diferentes medios probatorios se evalúa en función a la naturaleza del reclamo analizado y de las situaciones cuya probanza sea relevante”*.
19. Asimismo, este Tribunal resuelve los recursos que le son elevados a partir de una evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.

<sup>4</sup> Aprobado mediante Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0028186-2019/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

20. Por tanto, al no haber sido elevadas las pruebas que sustenten la decisión de LA EMPRESA OPERADORA y teniendo en cuenta que dada la naturaleza del servicio, sólo ésta tiene la posibilidad material de aportar las pruebas conducentes a determinar la verdad de los hechos, corresponde declarar **fundado** el presente recurso
21. En consecuencia, LA EMPRESA OPERADORA deberá retornar el número telefónico [REDACTED] al concesionario cedente. Para tal efecto, LA EMPRESA OPERADORA AMÉRICA MÓVIL S.A.C. (concesionario receptor) y la empresa TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A. (concesionario cedente) deberán cumplir con las actividades previstas a su cargo en el artículo 33° del Reglamento de Portabilidad Numérica; en tal sentido, deberán:
- (i) Concesionario Receptor: Comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, la fecha y hora en que deshabilitará el número telefónico en su red precisando el motivo, mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad, dentro del plazo de tres (03) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución y, asimismo, deberá realizar la des-habilitación del número reclamado en su red, en un plazo máximo de un (01) día calendario contado a partir de realizada la referida comunicación al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.
  - (ii) Concesionario Cedente; En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 36°, tercer párrafo, del Reglamento de Portabilidad Numérica, una vez retornados al concesionario cedente el número reclamado, deberá brindar a EL RECLAMANTE el servicio público móvil respectivo en el mismo plan tarifario y bajo las mismas condiciones, que tenía antes de la ejecución de la portabilidad. Asimismo, en atención de lo dispuesto por el artículo 33°, párrafo final, de la misma norma, deberá poner en conocimiento de este la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de sus servicios.
  - (iii) Conforme a lo establecido en el artículo 36° del Reglamento de Portabilidad Numérica, de haberse generado el cobro de: (i) penalidades por terminación anticipada del contrato del servicio, o (ii) el importe a ser pagado por la terminación anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal; éstas dejarán de ser exigibles.

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 Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL (Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 286-2018-CD/OSIPTEL (Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija) Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (Resoluciones N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 01-2015-LIN-RQJ/TRASU-OSIPTEL y N° 02-2015-LIN-RA/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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0028186-2019/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

**HA RESUELTO:**

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la Portabilidad no autorizada y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que LA EMPRESA OPERADORA deberá retornar el número telefónico [REDACTED] al concesionario cedente. Para tal efecto, LA EMPRESA OPERADORA AMÉRICA MÓVIL S.A.C. (concesionario receptor) y la empresa TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A. (concesionario cedente) deberán cumplir con las actividades previstas a su cargo en el artículo 33° del Reglamento de Portabilidad Numérica; en tal sentido, deberán:

- (i) Concesionario Receptor: Comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, la fecha y hora en que deshabilitará el número telefónico en su red precisando el motivo, mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad, dentro del plazo de tres (03) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución y, asimismo, deberá realizar la deshabilitación del número reclamado en su red, en un plazo máximo de un (01) día calendario contado a partir de realizada la referida comunicación al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.
- (ii) Concesionario Cedente; En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 36°, tercer párrafo, del Reglamento de Portabilidad Numérica, una vez retornados al concesionario cedente el número reclamado, deberá brindar a EL RECLAMANTE el servicio público móvil respectivo en el mismo plan tarifario y bajo las mismas condiciones, que tenía antes de la ejecución de la portabilidad. Asimismo, en atención de lo dispuesto por el artículo 33°, párrafo final, de la misma norma, deberá poner en conocimiento de este la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de sus servicios.
- (iii) Conforme a lo establecido en el artículo 36° del Reglamento de Portabilidad Numérica, de haberse generado el cobro de: (i) penalidades por terminación anticipada del contrato del servicio, o (ii) el importe a ser pagado por la terminación anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal; éstas dejarán de ser exigibles.

Firmado digitalmente por: GUEVARA  
SALCEDO Marcos FAU 20216072155  
soft

**Vocal de la Sala Unipersonal 15 del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios**

Pc



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0028186-2019/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

**Información importante:**

- *El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.*
- *Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).*
- *Cabe señalar que, en atención a la expedición de la indicada resolución final, no cabe la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.*
- *Lo que notifico a usted conforme a ley.*