EXPEDIENTE Nº 09669-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 3

Lima, 20 de julio de 2016

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTO RECLAMADO	:	Inejecución de la reactivación del servicio y desbloqueo del equipo terminal.
EMPRESA OPERADORA	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
NÚMERO DE RECLAMO	:	MVO-65-595680-2016
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	TM-R-O-595680-2016 del 01 de marzo de 2016
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	**FUNDADO**

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, obra en el expediente copia del cargo de recepción del recurso de apelación presentado ante LA EMPRESA OPERADORA el 04 de marzo de 2016, a través del cual EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la respuesta al reclamo N° MVO-65-595680-2016, toda vez que, siendo el titular del servicio, LA EMPRESA OPERADORA no había ejecutado la reactivación del servicio N° ni el desbloqueo del equipo Samsung SM-E50 con código IMEI N° pese a que realizó el tramite de manera presencial en uno de sus Centros de Atención; por lo que a la fecha no cuenta con el servicio y su equipo sigue inoperativo[1].

2. El numeral (v) del artículo 128° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones[2], establece que "*El abonado o usuario, según corresponda, tendrá el derecho a iniciar un procedimiento de reclamo, de acuerdo a la Directiva de Reclamos[3], en caso la empresa operadora no ejecutara la reactivación del servicio ni el desbloqueo del equipo terminal*".

3. En atención a que EL RECLAMANTE refirió que es titular del servicio N° de la búsqueda en la "*Consulta de Líneas Móviles*" de la página web de LA EMPRESA OPERADORA[4], se evidencia que el mencionado servicio se encuentra bajo la titularidad de éste.

4. Aunado a ello, de la búsqueda en la "*Consulta de Equipos Celulares Robados, Perdidos o Recuperados*" de la página web del OSIPTEL[5], se verifica que el IMEI N° tiene el estado de "*Recuperado*"; razón por la cual, este Tribunal mediante Memorando N° 0030-TRASU/2016 de fecha 24 de junio de 2016, realizó la consulta a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL (en adelante, la GFS) a fin de que informe el estado del referido IMEI.

---

[1] Mediante Resolución N° 1 de fecha 28 de junio de 2016, este Tribunal consideró necesario ampliar el presente procedimiento con la finalidad de realizar una mayor investigación.
[2] Aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.
[3] Es preciso señalar que, el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, derogó la Directiva que establecía las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (La cual fue aprobada mediante Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL).
[4] Ver en: http://www.movistar.com.pe/conoce-tus-numeros-moviles.
[5] Ver en: http://www2.osiptel.gob.pe/SIGEM/

5. Mediante Memorando N° 00846-GFS/2016 de fecha 27 de junio de 2016, la GFS señaló que, el 09 de diciembre de 2015, el abonado había reportado su equipo como perdido ante LA EMPRESA OPERADORA; y, posteriormente, el 18 de febrero de 2016 lo reportó como *"Recuperado"*; es decir, había solicitado que su equipo sea liberado del estado de perdido (bloqueado).

6. De otro lado, mediante Resolución N° 2 de fecha 11 de julio de 2016, este Tribunal solicitó a LA EMPRESA OPERADORA que emitiera un pronunciamiento respecto de los argumentos señalados por EL RECLAMANTE en su recurso de apelación.

7. Sin embargo, pese a haber sido debidamente notificada el 11 de julio de 2016, y teniendo como plazo máximo el 14 de julio de 2016, LA EMPRESA OPERADORA no cumplió con el requerimiento solicitado.

8. Cabe señalar que, el artículo 61º del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones[6]-en adelante, el Reglamento-, señala que, interpuesto el recurso de apelación, LA EMPRESA OPERADORA contará con un plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, para elevarlo al TRASU, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente.

9. En la misma línea, el artículo 68° del Reglamento indica que, ante el incumplimiento de los recursos de apelación por parte de LA EMPRESA OPERADORA, *el usuario podrá presentar al TRASU una comunicación escrita, adjuntando copia de la resolución impugnada y de la constancia de presentación del recurso de apelación (para recursos personales, por escrito o vía página web) o la fecha de su presentación (para recursos telefónicos), así como la documentación sustentatoria que estime pertinente (...).*

10. Complementariamente, el mismo artículo establece que, *"El TRASU podrá presumir que la empresa operadora ha reconsiderado su decisión y reconocido el sustento del reclamo del usuario, declarando a favor del usuario el reclamo presentado (...)".*

11. En ese sentido, en aplicación de los artículos 61° y 68° del Reglamento, a la fecha han transcurrido más de cinco (05) días útiles desde la presentación del mencionado recurso en LA EMPRESA OPERADORA, sin que ésta haya cumplido con la elevación respectiva – ***dado que el plazo para elevar el recurso venció el 11 de marzo de 2016-.***

12. Por tanto, este Tribunal presume que LA EMPRESA OPERADORA ha reconsiderado su decisión y reconocido el sustento del reclamo presentado, debiendo declararse **fundado** el presente recurso; en ese sentido, a partir de la notificación de la presente resolución LA EMPRESA OPERADORA deberá reactivar el servicio y desbloquear el equipo Samsung SM-E50 con código IMEI N° de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

13. Finalmente, se pone en conocimiento a las partes del procedimiento que, de acuerdo a la *Norma que regula el Procedimiento para la entrega de información al OSIPTEL de equipos terminales móviles reportados como sustraídos (hurtados y robados), perdidos y recuperados, y establece el Régimen de Infracciones y Sanciones correspondiente a la Ley N° 28774 y disposiciones reglamentarias*[7], este Tribunal remitirá copia del

[6] Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL.
[7] Aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 050-2013-CD/OSIPTEL.

presente expediente a la GFS, a fin de que realice las acciones que considere pertinentes.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución Nº 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 Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL (Resolución Nº 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 inejecución de la reactivación del servicio y desbloqueo del equipo terminal; 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 y que, por tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA deberá reactivar el servicio y desbloquear el equipo Samsung SM-E50 con código IMEI N° , de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

María Luisa Hildebrandt Belmont
Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

MHB/LFA

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.*
- *Con la expedición de la presente resolución final queda agotada la vía administrativa, no procediendo la interposición de otro recurso, salvo la acción contencioso administrativa en la vía judicial.*
- *De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17° de la Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo -Ley N° 27584-, el plazo para interponer demanda contencioso administrativa es de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación de la actuación impugnada, lo que ocurra primero.*
- *Puede tener acceso a su **"Expediente Virtual"** registrándose en la página web del OSIPTEL (http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU).*