



EXPEDIENTE N° 39110-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

24

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 14 de marzo de 2017

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Incumplimiento de efectuar la migración solicitada
EMPRESA OPERADORA	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
NÚMERO DE RECLAMO	:	16554509
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-178843-2016
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

VISTO: 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 manifestó su disconformidad con el incumplimiento de efectuar la migración solicitada, señalando lo siguiente:
 - (i) Con fecha 05 de agosto de 2016, se comunicaron para ofrecerle la instalación de 3 decodificadores HD con 102 canales digitales, 12 canales en HD nacionales, velocidad de internet de 4 MB, a un costo mensual de S/ 160 00 Soles, lo cual aceptó.
 - (ii) Salió de viaje y su esposa se encargó de coordinar la instalación con la empresa vía telefónica para el día 12 de agosto de 2016 a las 3.00 pm.
 - (iii) El personal técnico se apersonó en un horario distinto al pactado por lo que no los pudo atender; ya que, nadie se encontraba en el domicilio; sin embargo, este personal informó a la empresa que la instalación fue rechazada.
 - (iv) Solicita que la empresa se comunique para coordinar la instalación.

2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) De la revisión del "Histórico de Pedidos", se verifica la solicitud de migración N°SOT23094653 con fecha 26 de julio de 2016
 - (ii) Los técnicos se acercaron al domicilio a proceder con la instalación, sin embargo EL RECLAMANTE la rechazó.
 - (iii) No se incumplió con la solicitud de migración, siendo que por un tema externo a la empresa no se realizó.

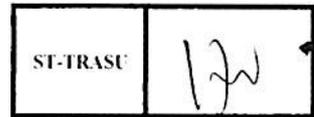
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que precisó lo siguiente:
 - (i) El personal técnico no se acercó a instalar en la fecha y hora acordada
 - (ii) Se acercaron sólo una vez en julio de 2016 pero no se llevó a cabo la instalación debido a que quisieron entregar dos decodificadores de los tres acordados.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSIPTEL
Organismo Supervisor de Inversión Privada
de Telecomunicaciones



EXPEDIENTE N° 39110-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

- (iii) Por dicho motivo se generó un reclamo y en respuesta a ello, se comunicaron el 05 de agosto de 2016 a horas 13:19, generándose un nuevo contrato (adjunta audio).
 - (iv) Las coordinaciones se realizaron con su esposa, sin embargo, el personal técnico no acudió en la fecha y hora acordada.
 - (v) La verdadera razón por la cual no efectuaron la instalación se debe a que la empresa resolvió el contrato suscrito el 05 de agosto de 2016 de manera unilateral sin causa alguna y sin notificarle.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos reiteró lo señalado en la resolución de primera instancia y agrega que EL RECLAMANTE no ha cumplido con presentar ningún medio probatorio que acredite su afirmación, siendo que no existe prueba ni indicio alguno que garantice o respalde sus afirmaciones.
 5. Al respecto, el primer párrafo del artículo 61° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones – en adelante TUO de las Condiciones de Uso – se establece que durante la ejecución del contrato, el abonado tiene derecho a migrar a otros planes tarifarios que se ofrezcan al momento de solicitar la migración, de acuerdo a las condiciones previstas por la empresa operadora, sujetándose a lo establecido en la presente norma.
 6. Asimismo, el primer párrafo del artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso 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.
 7. Con relación a ello, el artículo 118° de la misma norma, establece que se considera como mecanismo de contratación a aquél documento que permita otorgar certeza de la solicitud o aceptación de los actos a los que se refiere el artículo precedente, siendo de manera taxativa los siguientes:
 - i. Cualquier documento escrito;
 - ii. Grabación de audio o video,
 - iii. Medios informáticos,
 - iv. Marcación simple,
 - v. Marcación doble (solicitud y confirmación)
 - vi. Otro mecanismo que haya sido aprobado previamente por el OSIPTEL.
 8. Complementariamente, el artículo 120° del TUO de las Condiciones de Uso establece que la carga de la prueba respecto de la solicitud y/o aceptación de (i) la contratación; (ii) la resolución; (iii) la modificación de los términos o condiciones de la contratación; (iv) la migración a planes tarifarios; (v) la afiliación a tarifas promocionales, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado; o (vi) cualquiera de las prestaciones contempladas en la presente norma, corresponde a la empresa operadora.
 9. Sobre el particular, de los argumentos que sustentan el reclamo, conforme a la reproducción del audio del mismo, se verifica que la pretensión de EL RECLAMANTE comprende el incumplimiento de efectuar la migración solicitada el 05 de agosto de 2016, por lo que este Tribunal se pronunciará en ese sentido.
 10. Con relación a ello, LA EMPRESA OPERADORA señala en la resolución de primera instancia y descargos que, de la revisión del "Histórico de Pedidos"¹ se verifica

¹ Obrante a fojas 05 del expediente



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

ST-TRASU

18

EXPEDIENTE N° 39110-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

únicamente la solicitud de migración de fecha 26 de julio de 2016, que habría sido rechazada; lo cual, se verifica en el Histórico antes mencionado.

11. No obstante, EL RECLAMANTE adjunta a su recurso de apelación, el audio correspondiente al mecanismo de migración de fecha 05 de agosto de 2016, de cuya reproducción se verifica lo siguiente:

(...)

LA EMPRESA OPERADORA: (...) Le vamos a dar el beneficio de que le vamos a cambiar los 3 decodificadores por unos nuevos para que en los tres usted vea los 102 canales en señal digital más los 12 canales en HD.

EL RECLAMANTE: Ya, más simple. ¿Y cuánto va a costar eso?

LA EMPRESA OPERADORA: Igual

EL RECLAMANTE: ¿159?

LA EMPRESA OPERADORA: Solamente se está incrementando un sol.

(...)

LA EMPRESA OPERADORA: mi nombre es Katherine Castañeda, asesor de servicios Claro, siendo la 01:19 de la tarde del 05 de agosto del año 2016 y como sustento legal de su compra, procederemos a realizar la grabación correspondiente, su nombre es?

EL RECLAMANTE:

LA EMPRESA OPERADORA: ¿Con D.N.I.?

EL RECLAMANTE:

(...)

LA EMPRESA OPERADORA: A continuación le indicaremos las características principales del contrato, usted está aceptando migrar su servicio plan control 50, la aceptación del paquete 3play 4MB, el cual consta de una línea de 100 minutos Multidestino, un internet fijo con la velocidad de 4MB y el paquete Claro Tv Hogar por el costo de S/ 160.00 inc. I.G.V., el paquete se activará en un plazo máximo de 48 horas, el internet fijo cuenta con un ancho de banda simétrico mínimo asegurado de 40 % por segundo, el servicio de Claro Tv cuenta con tres decodificadores incluido canales de audio y de video, Claro facturará la renta mensual de S/ 160.00, del servicio contratado por periodos mensuales adelantados; (...) Siendo informado de las características del contrato y en señal de conformidad le agradeceré diga "sí acepto".

EL RECLAMANTE: Antes de decir sí acepto, tengo que hacer una pregunta ¿me ampliaron el wifi de 20 metros a 30 metros de radio?

LA EMPRESA OPERADORA: Si le estamos ampliando el rango del wifi

EL RECLAMANTE: Perfecto. Si acepto.

(...)

LA EMPRESA OPERADORA: Señor ¿quedó claro todo? ¿Alguna duda tal vez que tenga?

EL RECLAMANTE: No, simplemente colocaste creo. ¿dijiste tres decodificadores y tres decodificadores con canales básicos? Dijiste algo así en el contrato.

LA EMPRESA OPERADORA: Claro, son tres decodificadores básicos en HD para que usted visualizar sus 102 canales en señal digital y 12 canales en HD.

(...)

12. Cabe precisar que, conforme a lo establecido en el punto 3 del segundo párrafo del artículo 61° del Reglamento, corresponde a LA EMPRESA OPERADORA emitir 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 podrán ser apreciados por el TRASU como reconocimiento de verdad de los hechos alegados por el usuario.

13. A pesar de lo señalado en el considerando 12 y 13, LA EMPRESA OPERADORA ha omitido pronunciarse respecto al mecanismo de migración de fecha 05 de agosto de 2016 remitido por EL RECLAMANTE en el recurso de apelación, siendo que incluso ha señalado en sus descargos que este no ha elevado algún medio probatorio que sustente sus afirmaciones.

14. En tal sentido, considerando el mecanismo de migración remitido por EL RECLAMANTE y la omisión de LA EMPRESA OPERADORA, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo declararlo **fundado**. En consecuencia, LA EMPRESA OPERADORA deberá ejecutar la solicitud de migración de fecha 05 de agosto de 2016, conforme a los términos acordados en el mecanismo de dicha solicitud.



EXPEDIENTE N° 39110-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
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 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 el incumplimiento de efectuar la migración solicitada 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 lo tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA deberá ejecutar la solicitud de migración de fecha 05 de agosto de 2016, conforme a los términos acordados en el mecanismo de dicha solicitud, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Ignacio Basombrio Zender y Carlos Silva Cárdenas.

Galia Mac Kee Briceño
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

GMKB/LLVOC

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 ().
- 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.