

24



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL

OSIPTEL ST-TRASU FOLIOS 11



EXPEDIENTE N° 02334-2016/TRASU/ST-TRQJ

QUEJA

RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 18 de mayo de 2016

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
RECLAMO EN 1º INSTANCIA	:	16015367
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
REFERENCIA	:	Carta N° DAC-REC-RQJ/02144-16 de fecha 28 de enero de 2016
ESCRITO DE QUEJA	:	De fecha 25 de enero de 2016, por falta de respuesta al reclamo N° 16015367
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADA

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 que LA EMPRESA OPERADORA no dio respuesta al reclamo N° 16015367, presentado el 10 de enero de 2016, por el bloqueo del equipo y suspensión del servicio no autorizados.
2. El artículo 70° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ (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, según el artículo 54° del Reglamento, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 128² del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, los reclamos por bloqueo del equipo y suspensión del servicio no autorizados deben ser resueltos en un plazo máximo de tres (3) días hábiles; asimismo, conforme al artículo 36° del Reglamento, las empresas operadoras deben notificar sus resoluciones en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
4. En aplicación de dichos plazos, habiéndose presentado el reclamo el día 10 de enero de 2016, el plazo para expedir la resolución en primera instancia venció el día 13 de enero de 2016 y el plazo para ser notificada venció el día 20 de enero de 2016.

¹ 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.

² Artículo 128.- Reclamos por problemas en la atención de los reportes de bloqueo o recuperación

El abonado o usuario, según corresponda, tendrá el derecho a iniciar un procedimiento de reclamo, de acuerdo a la Directiva de Reclamos en caso la empresa operadora: (...)

(i) Bloqueara el equipo terminal y suspenda el servicio en forma injustificada, cuando no ha existido reporte previo alguno ()
Los supuestos de reclamo antes señalados seguirán el trámite y los plazos establecidos para el caso de corte por uso prohibido del servicio de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva de Reclamos.



OSIPTEL
 ST-TRASU
 FOLIOS
 1

EXPEDIENTE N° 02334-2016/TRASU/ST-RQJ
 QUEJA
 RESOLUCIÓN FINAL

- De la documentación obrante en el expediente, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA ha elevado la Resolución de primera instancia N° DAC-REC-R/CLR-732-16 emitida el día 13 de enero de 2016, que da respuesta al reclamo N°16015367; sin embargo, no ha elevado el respectivo acuse de recibo, que acredite la notificación de la citada resolución al correo electrónico de EL RECLAMANTE³.
- En ese sentido, en atención a la documentación obrante en el expediente, este Tribunal concluye que LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado que cumplió con dar respuesta al reclamo N°16015367, por lo que debe declararse **fundada** la queja presentada al advertirse una transgresión en el procedimiento. No obstante, dada la naturaleza del reclamo - bloqueo del equipo y suspensión del servicio no autorizado - el usuario deberá acercarse a las oficinas de LA EMPRESA OPERADORA a fin de que se reactive su servicio, conforme a lo establecido en el artículo 129⁴ del TUO de las Condiciones de Uso.

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 **FUNDADA** la queja por falta de respuesta al reclamo N°16015367, sin aplicación del silencio administrativo positivo. No obstante, dada la naturaleza del reclamo - bloqueo del equipo y suspensión del servicio no autorizado - el usuario deberá acercarse a las oficinas de LA EMPRESA OPERADORA a fin de que se reactive su servicio, conforme a lo establecido en el artículo 129° del TUO de las Condiciones de Uso.

Maria Luisa Hildebrandt Belmont

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

MHB/UT

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 suscrita en el expediente correspondiente.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>)

³ De la revisión del formulario de reclamo (fs.3) y el audio del reclamo (fs.8) se verifica que el reclamante autorizó ser notificado mediante correo electrónico a la dirección: osiptel@gmail.com

⁴ **Artículo 129.- Bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio en forma injustificada**

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."