



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 02918-2013/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 02 de abril de 2013

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio (Problemas con la casilla de voz)
EMPRESA OPERADORA	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
NÚMERO DE RECLAMO	:	13002248
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/ACC-385-13 de fecha 12 de febrero de 2013.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO

VISTO: El expediente de la referencia 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 calidad e idoneidad en la prestación del servicio, precisando que presenta inconvenientes cada vez que desea escuchar la casilla de voz. Asimismo, indica que anteriormente generó reporte y le brindaron solución; sin embargo, el problema persiste.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA en la resolución de primera instancia declara infundado el reclamo presentado, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Se ha realizado el análisis de los medios probatorios pertinentes, verificándose que durante el periodo reclamado del 17.01.13 (fecha de reporte) al 07.02.13 (fecha de reclamo), la línea no presentó bloqueos y/o suspensiones que pudieran afectar la correcta operatividad de la misma.
 - (ii) Se verifica que el servicio de casilla de voz se encuentra activa; adicionalmente, se han efectuado llamadas de prueba, comprobando que el servicio se encuentra activo.
 - (iii) Invitan a EL RECLAMANTE a acercarse a uno de los Centros de Atención al Cliente a fin de que se realice una verificación del estado del equipo.
3. EL RECLAMANTE interpone recurso de apelación contra la resolución de primera instancia, alegando que hasta la fecha los problemas con el servicio de casilla de voz persisten desde enero hasta la fecha. Asimismo, indica que LA EMPRESA OPERADORA no le ha dado solución a su problema toda vez que no se ha contactado con su persona para realizar las pruebas de operatividad correspondientes.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señala lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 02918-2013/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

- (i) Los inconvenientes que pudiera tener EL RECLAMANTE con la casilla de voz no impiden la prestación misma del servicio ni se relacionan con interferencias de la red o comunicación.
 - (ii) El servicio de telefonía móvil no se deja de prestar ni se presta de forma incompleta cuando existen inconvenientes con la casilla de voz, toda vez que permite mantener la comunicación vía llamadas o mensajes de texto durante su desplazamiento toda vez que no se trata de un servicio de grabadora de mensajes.
 - (iii) Al pronunciarse por una materia que no se configura como un reclamo por calidad del servicio, de acuerdo al artículo 18° de la Directiva de Reclamos, correspondía declarar improcedente y no infundado como fue resuelto.
5. Al respecto, cabe señalar que en el artículo 18° de la Directiva se establecen los problemas que son susceptibles de reclamo ante el Tribunal Administrativo de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones – TRASU, entre ellos se encuentran los problemas de calidad e idoneidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones.
6. Es así que, en el numeral 6 del artículo 18° de la Directiva, se establece expresamente lo siguiente:

“Artículo 18.- Objeto de reclamo

6. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo veracidad de la información brindada al Usuario: Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red, que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones los que surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes y reclamos que hubieran formulado.”

- ult*
7. En el caso en particular, EL RECLAMANTE alega tener problemas con el servicio de casilla de voz, el mismo que de acuerdo a lo señalado en el considerando precedente forma parte de la calidad e idoneidad en la prestación del servicio, por lo que este Tribunal procederá a pronunciarse al respecto.
8. El artículo 44° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, las Condiciones de Uso- establece que LA EMPRESA OPERADORA está obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, sujetándose a lo establecido en la presente norma.
9. Asimismo, conforme a lo establecido en el artículo 32° de la Directiva “En el caso de reclamos por problemas de calidad, por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago, por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, o por falta de entrega de la facturación detallada solicitada, el usuario deberá reportar el hecho a la dependencia de la empresa operadora que señale su correspondiente procedimiento interno. (...) Si reportado el problema la

¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 02918-2013/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

empresa operadora no lo hubiere solucionado en el curso de los cuatro (4) días calendario siguientes, el usuario podrá interponer reclamo en primera instancia ante la dependencia designada por la empresa operadora en su correspondiente procedimiento interno. (...)."

10. En ese sentido, del expediente bajo análisis se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar el Histórico de Reportes del servicio; sin embargo, en la Resolución de Primera Instancia ha señalado como reporte el N° 130210018, por lo que se ha cumplido con el requisito previo que establece la normativa.
11. Teniendo en cuenta que EL RECLAMANTE refiere tener problemas de calidad con el servicio de casilla de voz, correspondía a LA EMPRESA OPERADORA elevar los medios de prueba que acrediten que el servicio de casilla de voz de EL RECLAMANTE se encuentra activo y a disposición de éste.
12. En tal sentido, las empresas operadoras en las resoluciones que resuelvan los reclamos de los usuarios, no sólo deben indicar los medios probatorios que sustentaron su decisión, sino también, especificar cómo se actuó cada medio probatorio en el caso concreto, a efectos que los usuarios no vean afectado su derecho defensa.
13. Sobre el particular, este Tribunal aprecia que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con fundamentar su resolución en forma detallada, con indicación expresa de los medios probatorios actuados en el procedimiento o, de ser el caso, adjuntando un informe con el detalle de tales medios probatorios, que acrediten que el servicio de casilla de voz se encuentra activo en el servicio celular de EL RECLAMANTE.
14. Complementariamente, de acuerdo a los criterios que se encuentran contenidos en la Resolución N° 001-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, denominados "Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL", este Tribunal resuelve los recursos que le son elevados a partir de una evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.
15. Por lo tanto, conforme a los considerandos precedentes y al no haber sido elevadas pruebas relevantes que sustenten la resolución de primera instancia, corresponde declarar **fundado** el presente extremo del recurso, lo cual implica que LA EMPRESA OPERADORA debe realizar pruebas conjuntas con EL RECLAMANTE a fin de determinar y solucionar los problemas en el servicio de casilla de voz alegados por éste último.

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

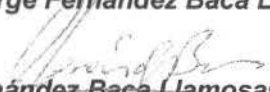
Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 02918-2013/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL**

HA RESUELTO:

1. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la calidad e idoneidad en la prestación del servicio (Problemas con la casilla de voz) 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.
2. Otorgar a LA EMPRESA OPERADORA el plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución para que cumpla con elevar el resultado de las pruebas conjuntas realizadas con EL RECLAMANTE.

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


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

AFT/DVB/MO