



EXPEDIENTE N° 24143-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 01 de diciembre de 2016

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Calidad en la prestación del servicio Internet fijo
EMPRESA OPERADORA	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C
NÚMERO DE RECLAMO	:	16450162
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/MDY-184548-16
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 la calidad en la prestación del servicio Internet fijo, señalando que el servicio presenta intermitencias de manera frecuente.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró dar por concluido el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:

Es así que, considerando que en la formulación de su reclamo Ud. cuestionó la calidad en la prestación del servicio, perteneciente al Código N° 1372508, y que con fecha 14/07/2016, se confirmó que el inconveniente reclamado fue superado, cumplimos con informarle que a partir de la fecha no corresponde emitir un pronunciamiento respecto del fondo del presente reclamo, por lo que de conformidad con la normativa aplicable², esta instancia ha resuelto declarar dar por concluido su reclamo.

3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación con fecha 26 de julio de 2016.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señaló que el recurso devendría en improcedente debido a que ha tendido la pretensión de EL RECLAMANTE produciéndose la sustracción de la materia.

CUESTIÓN PREVIA

5. Con relación a la conclusión del procedimiento, si bien LA EMPRESA OPERADORA señala en la resolución de Primera Instancia que los problemas de calidad en el servicio de Internet habrían sido solucionados con fecha 14 de julio de 2016 por lo que se habría producido la sustracción de la materia, no ha remitido algún medio probatorio que acredite dicha afirmación.
6. Asimismo, no se verifica que se haya otorgado a EL RECLAMANTE la posibilidad de dar de baja el servicio sin el pago de penalidades. En ese sentido, este Tribunal no

EXPEDIENTE N° 24143-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

puede declarar por concluido el procedimiento, por lo que corresponde evaluar el fondo del presente caso.

ANÁLISIS DEL CASO

7. Al respecto, el artículo 44° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, el T.U.O. de 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 norma.
8. Conforme a lo establecido en el artículo 28 de Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones² -en adelante, el Reglamento, la materia "Calidad o idoneidad en la prestación del servicio" comprende: "Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red y/o en el acceso a los servicios brindados por la empresa operadora que generen insatisfacción del usuario...".
9. Asimismo, el primer párrafo del artículo 46° del Reglamento indica que solo en los casos de reclamos por calidad del servicio en los que debido a la naturaleza de la avería se requiera el desplazamiento de personal técnico de la empresa operadora al domicilio del usuario, el usuario presentará un reclamo por avería ante la empresa operadora. (El subrayado es nuestro).
10. De otro lado, el artículo 33° del Reglamento dispone lo siguiente:

///...

Artículo 33.- Motivación de las resoluciones

Las resoluciones expedidas por las empresas operadoras y por el TRASU deberán:

1. Encontrarse debidamente motivadas, incluyendo expresamente los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, así como su correspondiente valoración.

2. Señalar las normas legales aplicadas en cada caso, con indicación expresa del (los) artículo (s) que fundamenten la resolución, y,

3. Ser suscritas por el (los) funcionario (s) responsables.

El recurso de apelación presentado contra una resolución de primera instancia que no se encuentre debidamente motivada, será declarado a favor del usuario por el TRASU. Lo dispuesto en este párrafo no será de aplicación cuando el reclamo o recurso haya sido interpuesto contraviniendo los requisitos establecidos en el presente Reglamento

...///

11. EL RECLAMANTE cuestiona la calidad en la prestación del servicio, señalando que el servicio de Internet presenta intermitencia de manera frecuente; siendo que LA EMPRESA OPERADORA hasta la fecha no le habría brindado una solución a dicho inconveniente.
12. Teniendo en cuenta lo antes señalado y considerando que LA EMPRESA OPERADORA ha calificado el cuestionamiento de EL RECLAMANTE como un reclamo por avería (como se verifica del audio de la reproducción del reclamo), le corresponde a LA EMPRESA OPERADORA acreditar que los problemas de calidad en el servicio de Internet reportados por EL RECLAMANTE fueron superados o que los mismos no son de su responsabilidad.
13. En ese sentido, considerando que por la naturaleza de la avería reportada se requería del desplazamiento de personal técnico de LA EMPRESA OPERADORA al domicilio de

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

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL.



EXPEDIENTE N° 24143-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

EL RECLAMANTE, le correspondía a aquella remitir un "Informe de Operatividad", "Inspección Técnica" y/u otro documento que permita acreditar la operatividad e idoneidad del servicio de Internet.

14. No obstante, de la revisión de la documentación obrante en el expediente se verifica que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con remitir los medios probatorios pertinentes a fin de resolver el reclamo.
15. Por tanto, al no haber sido elevadas pruebas relevantes que sustenten la resolución de primera instancia, corresponde declarar **fundado** el recurso de apelación interpuesto. En consecuencia, al haberse acogido favorablemente la pretensión de EL RECLAMANTE por este Tribunal, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del artículo 77° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹¹. En ese sentido, el abonado tiene expedito el derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes, contados a partir de la notificación de la presente resolución, estando prohibida LA EMPRESA OPERADORA de imponerle penalidades o cobros similares por la terminación del contrato por dicha causal.
16. Sin perjuicio del derecho reconocido en el considerando precedente, LA EMPRESA OPERADORA deberá, en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, remitir la siguiente información:
- (i) Elevar el resultado de las pruebas conjuntas realizadas con EL RECLAMANTE, en la cuales se determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que LA EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes deberá señalar las razones a fin de que EL RECLAMANTE pueda tomar una decisión;
 - o
 - (ii) Elevar un informe en el cual (i) se acredite la negativa de EL RECLAMANTE a participar en la realización de las pruebas conjuntas, o (ii) que como consecuencia de la solicitud de baja presentada por el abonado, resulta imposible la realización de pruebas conjuntas.

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:

1. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la calidad e idoneidad en la prestación del servicio y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que al haberse acogido favorablemente la pretensión de EL RECLAMANTE por este Tribunal, se ha configurado la causal contenida en el numeral (i) del artículo 77° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de

¹¹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.



EXPEDIENTE N° 24143-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

Telecomunicaciones³. En ese sentido, el abonado tiene expedito el derecho a resolver anticipada y unilateralmente el contrato a plazo forzoso, dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes, contados a partir de la notificación de la presente resolución, estando prohibida LA EMPRESA OPERADORA de imponerle penalidades o cobros similares por la terminación del contrato por dicha causal.

2. **ORDENAR** a LA EMPRESA OPERADORA que, en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, remita la siguiente información:
- (i) Elevar el resultado de las pruebas conjuntas realizadas con EL RECLAMANTE en la cuales se determine la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si ya los solucionó. Asimismo, en caso de que LA EMPRESA OPERADORA no pueda solucionar los inconvenientes deberá señalar las razones a fin de que EL RECLAMANTE pueda tomar una decisión;
 - o
 - (ii) Elevar un informe en el cual (i) se acredite la negativa de EL RECLAMANTE a participar en la realización de las pruebas conjuntas, o (ii) que como consecuencia de la solicitud de baja presentada por el abonado, resulta imposible la realización de pruebas conjuntas.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño e Ignacio Basombrio Zender.

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

IBZ/LL

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>).

³ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.