



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

EXPEDIENTE N° 03366-2013/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

**RESOLUCIÓN : 1**

Lima, 16 de abril de 2013

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Calidad e idoneidad en la prestación del servicio (internet móvil)
EMPRESA OPERADORA	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
NÚMERO DE RECLAMO	:	13002312
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/MBP-456-13
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	<b>FUNDADO</b>

**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 manifestó su disconformidad con la calidad e idoneidad en la prestación del internet móvil, precisando que no puede acceder al servicio a pesar que el equipo ha sido revisado en el área tecnológica y le han cambiado el software. Debido a los inconvenientes presentados solicita la baja de servicio y equipo sin penalidad ya que firmó un contrato de un año asumiendo que la cobertura en su distrito no presentaría problemas.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes argumentos:
  - (i) En el documento denominado Histórico de Cortes actuado en el expediente y correspondiente al periodo materia de reclamo del 29 de enero de 2013 (fecha en que se generó el reporte 13038583) al 08 de febrero de 2013 (fecha en que se generó el reclamo por calidad) el servicio no presentó bloqueos y/o suspensiones que pudieran haber alterado el normal funcionamiento u operatividad de la línea.
  - (ii) El servicio de internet móvil se ofrece y está concebido para utilizarse por medio de la inserción del chip en el dispositivo respectivo, es decir, en el terminal módem, el cual al conectarse en el computador configurado permite la navegación en internet.
  - (iii) Existen factores externos que condicionan la continuidad o velocidad, tales como eventos extraordinarios, congestión de internet, congestión de las redes nacionales e internacionales, esto debido a que el servicio es compartido y depende de la cantidad de usuarios conectados al momento de realizar la medición.
  - (iv) En el hipotético caso de que el servicio haya podido verse afectado por inconvenientes de cobertura (indoor/outdoor), geográfica de la zona, congestiones de internet, condiciones y capacidades de la PC, dichas situaciones no interrumpieron en ningún momento la prestación del servicio,



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



EXPEDIENTE N° 03366-2013/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

como se aprecia en el estado de la línea, la cual se encuentra activa y cuenta con el APN ba.amx correctamente configurado.

- (v) Por ello, es posible que los problemas se originen en el equipo terminal, razón por la cual el usuario debe acercarse a un Centro de Atención al Cliente para que el equipo pueda ser revisado por el Servicio Técnico.

3. EL RECLAMANTE interpuso recurso de apelación contra la Resolución de primera instancia, señalando lo siguiente:

- (i) El equipo terminal fue ingresado al servicio técnico con la orden N° 01023147, sin embargo, el problema relacionado con la navegación persiste.
- (ii) LA EMPRESA OPERADORA indica que la línea se encuentra activa y que ha registrado conexiones, sin embargo, no indica si dicha conexión se ha desarrollado de forma ininterrumpida o si la velocidad es mayor al porcentaje de velocidad garantizada.
- (iii) Solicita que LA EMPRESA OPERADORA adjunte el Diagrama de Tráfico a fin de poder determinar si el servicio se brinda en óptimas condiciones.
- (iv) LA EMPRESA OPERADORA no se ha apersonado a su domicilio para verificar la operatividad del servicio, por tanto, solicita que adjunte un Informe de Operatividad del Servicio y/o Inspección Técnica, para que se demuestre las condiciones de idoneidad en la cual se brinda el servicio.
- (v) En caso se muestre que existen problemas de calidad, se de por concluido y/o anulado el contrato y se proceda con la devolución del equipo terminal a fin de evitar penalidades.

4. En sus descargos, LA EMPRESA OPERADORA señaló lo siguiente:

- (i) EL RECLAMANTE presentó el reclamo por problemas de calidad en el servicio contratado, de forma que la pretensión que se deriva de éste tipo de reclamos es la solución comprobada de dichos inconvenientes, "o", i) la posibilidad de EL RECLAMANTE de solicitar la cancelación del servicio anticipadamente sin pago alguno de penalidades o por la adquisición o financiamiento de equipos terminales, y ii) la posibilidad de devolver los equipos que haya adquirido a LA EMPRESA OPERADORA sin más desgaste que el resultante del uso normal.
- (ii) En ese sentido, informa que a la fecha ha cumplido con acoger íntegramente la pretensión formulada por EL RECLAMANTE en su apelación y que se desprende del reclamo de calidad según lo indicado anteriormente, esto es: i) la posibilidad de que EL RECLAMANTE solicite la baja definitiva del servicio contratado con la exoneración de pagos por penalidades en caso correspondieran, así como ii) la posibilidad de devolver el equipo que haya adquirido a LA EMPRESA OPERADORA sin más desgaste que el resultante del uso normal.
- (iii) Agrega que se envió a EL RECLAMANTE la carta informativa N° DAC/REC-ATG-I-107-13 de fecha 13 de marzo de 2013, la misma que a la fecha se encuentra en proceso de entrega y notificación, comunicándole que no se le cobrará ningún importe por la cancelación del servicio y que además cuenta con la posibilidad de apersonarse a cualquier Centro de Atención al Cliente para coordinar la devolución de los equipos.

5. Sobre el particular, el artículo 44° del TÚO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> establece que LA EMPRESA OPERADORA está obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

EXPEDIENTE N° 03366-2013/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

6. De otro lado, tanto el artículo 6° del TÚO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, como el Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> –en adelante, el Código de Consumo– en el literal b del artículo 1°, establecen que, a efecto de que el consumidor tome una decisión o realice una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios, es su derecho el acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible sobre las características, modalidades y limitaciones del producto o servicio ofrecido.
7. Lo cuestionado por EL RECLAMANTE es que a pesar que habría contratado un servicio que LA EMPRESA OPERADORA le ofreció sería brindado de manera continua e ininterrumpida, ello no ha sido cumplido, ya que a la fecha no cuenta con servicio, a pesar de haber reportado el problema de calidad de su servicio de internet móvil.
8. En consecuencia, es a LA EMPRESA OPERADORA a quien le corresponde acreditar que el servicio es efectivamente prestado a EL RECLAMANTE, y que este es idóneo; para lo cual debemos precisar qué se entiende por idoneidad, para lo cual haremos referencia al artículo 18° del Código de Consumo que define lo que debe entenderse por idoneidad: *La idoneidad es la coincidencia entre lo que el usuario espera y lo que efectivamente recibe. Pero, a su vez, lo que el usuario espera depende de la cantidad y calidad de información que ha recibido.*
9. La idoneidad del servicio debe ser analizada entre lo que normalmente esperaría un usuario razonable, salvo que de los términos acordados o señalados por el usuario se desprenda algo distinto. Si las condiciones y términos expresos en el contrato no señalan algo distinto, se presume que el servicio es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales normalmente éstos se adquieren en el mercado, considerando las condiciones en las cuales el servicio fue contratado.
10. En consecuencia, si EL RECLAMANTE contrató el servicio de internet móvil, lo mínimo que esperaba es poder utilizarlo.
11. Teniendo en cuenta lo antes señalado, a LA EMPRESA OPERADORA le corresponde acreditar que el servicio de EL RECLAMANTE se encuentra operativo, sobre todo considerando que en la Resolución de primera instancia señaló que no se registraron suspensiones ni averías que pudieran haber afectado el normal funcionamiento y operatividad del servicio.
12. Asimismo, 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, en los casos que EL RECLAMANTE haya reportado problemas de calidad e idoneidad en la prestación del servicio, considera que corresponde a LA EMPRESA OPERADORA deberá acreditar que:
  - (i) Los problemas de calidad reportados hayan sido superados dentro de los plazos establecidos para cada uno de los servicios;
  - (ii) A pesar de haberse presentado nuevos reportes por problemas de calidad en el período reclamado, los mismos hayan sido superados dentro de los plazos establecidos;

---

<sup>2</sup> Aprobado mediante Ley N° 29571 publicada en el diario El Peruano el 02 de septiembre de 2010.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

EXPEDIENTE N° 03366-2013/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

- (iii) Exista pronunciamiento explícito respecto de cada uno de los códigos de reportes brindados por EL RECLAMANTE y;
- (iv) Acredite que los problemas de calidad no son de responsabilidad de LA EMPRESA OPERADORA. (El subrayado es nuestro)

13. Sin embargo, de la documentación obrante en el expediente se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar un Boletín de Reparación o Inspección Técnica mediante las cuales se determine si la avería reportada con el código N° 13038583 fue o no de responsabilidad de LA EMPRESA OPERADORA y, de ser el caso, si la misma fue solucionada; asimismo, no ha elevado el "Diagrama de Tráfico", que acredite que el servicio se encuentra operativo y en normal funcionamiento, sobre todo considerando que dada la naturaleza de los servicios, sólo ésta tiene la posibilidad material de aportar las pruebas conducentes a determinar la verdad de los hechos.
14. Por otro lado, si bien a fojas 10 obra la carta informativa N° DAC/REC-ATG-I-107-13, mediante la cual LA EMPRESA OPERADORA le informa a EL RECLAMANTE que su pretensión ha sido acogida de acuerdo a lo establecido en el artículo 77° del TUO de las Condiciones de Uso y que por lo tanto, puede acercarse a un Centro de Atención al Cliente para realizar pruebas de operatividad a su servicio o, solicitar la baja del servicio sin pago de penalidad, debe considerarse que la pretensión del EL RECLAMANTE es poder contar con el servicio de internet móvil contratado, por lo que correspondía a la EMPRESA OPERADORA resolver los problemas de calidad de calidad del servicio de EL RECLAMANTE o acreditar la inexistencia de los mismos demostrando la operatividad del servicio. En caso que la EMPRESA OPERADORA no pudiera resolver el problema de calidad del servicio, debió explicar a EL RECLAMANTE las razones, para que este tome la decisión más conveniente a sus intereses.
15. En ese sentido, este Tribunal no considera que la pretensión de EL RECLAMANTE ha sido en efecto acogida, puesto que el objeto del reclamo era solucionar los problemas con su servicio de internet móvil contratado a fin de poder usarlo.
16. Al respecto, el artículo 24° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>3</sup> (la Directiva) establece que las resoluciones deberán ser fundamentadas, con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.
17. En tal sentido, conforme a los considerandos precedentes y teniendo en cuenta que LA EMPRESA OPERADORA no ha elevado los medios probatorios relevantes aplicables para resolver el reclamo, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo declarar **fundado** el presente recurso. En consecuencia, LA EMPRESA OPERADORA deberá efectuar pruebas conjuntas con EL RECLAMANTE a fin de determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si la ya los solucionó y viene prestando el servicio idóneo para lo cual deberá elevar un informe de operatividad debidamente firmado por EL RECLAMANTE. 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.

<sup>3</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

EXPEDIENTE N° 03366-2013/TRASU/ST -RA  
RECURSO DE APELACION  
RESOLUCIÓN FINAL

18. Sin perjuicio de lo resuelto, se le informa a EL RECLAMANTE que, por los problemas de calidad que lo han afectado y, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 77° del TÚO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, puede solicitar la baja del servicio sin pago de penalidad.

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/OSIPTTEL 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° 116-2003-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTTEL (Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTTEL y 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTTEL), 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 la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. **ORDENAR** a LA EMPRESA OPERADORA que en el plazo de (10) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución cumpla con efectuar pruebas conjuntas con EL RECLAMANTE a fin de determinar la naturaleza de los inconvenientes, si está en capacidad de solucionarlos o si la ya los solucionó y viene prestando el servicio idóneo para lo cual deberá elevar un informe de operatividad debidamente firmado por EL RECLAMANTE. 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.

*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**

GMK/ARC