



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
ST-TRASU

FOLIOS
42

**EXPEDIENTE N° 2221-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 19 de mayo de 2011.

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Calidad e idoneidad en la prestación del servicio de internet.
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERU S.A.C.
NUMERO DE RECLAMO	: 62771
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: Carta DAC-COP-R/MGP-161-11 de fecha 23 de marzo de 2011.
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 manifiesta su disconformidad con la calidad e idoneidad en la prestación del servicio de internet móvil, señalando lo siguiente:
 - (i) Con fecha 03.03.2011 LA EMPRESA OPERADORA le ofreció el servicio de internet móvil; se le informó que el mismo podía ser utilizado en su domicilio sin ningún problema, motivo por el cual decidió contratar el servicio sin embargo al intentar hacer uso del mismo pudo constatar que la señal ofrecida era muy baja y que el servicio constantemente se cortaba;
 - (ii) A los pocos días de suscitado dicho problema se acercó a conversar con la persona con la cual contrató el servicio y ésta le indicó que sólo debía buscar un lugar donde hubiera señal para poder utilizarlo, sin que le otorgue una verdadera solución; lo cual no se le comunicó al momento de contratar el servicio. Asimismo señala que en ningún momento se le proporcionó copia del contrato.
 - (iii) Con fecha 10.03.2011 se apersonó al Centro de Atención al Cliente de LA EMPRESA OPERADORA a efectuar el reporte por calidad del servicio y veracidad en la información, sin embargo hasta la fecha no le otorgan una solución a su problema.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA, en la resolución de primera instancia, ha declarado infundado el reclamo señalando lo siguiente:
 - (i) En el hipotético caso que el servicio haya podido verse afectado por inconvenientes de cobertura, dicha situación no interrumpió en ningún momento la prestación del servicio, tal como se aprecia del detalle de comunicaciones de la línea correspondiente al periodo del 10.03.2011 (fecha en la que EL RECLAMANTE reporta el problema de calidad) al 18.03.2011 (fecha en la que se presenta el reclamo), en el cual se verifica que EL RECLAMANTE ha realizado conexiones, al APN ba.mx, con diferentes volúmenes de descargas, lo cual desvirtúa la existencia de interrupciones en la señal que impedirían la generación de comunicaciones.

OSIPTEL - Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

Av. Javier Prado Este 1712 - San Isidro



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
ST-TRASU 42-V

EXPEDIENTE N° 2221-2011/TRASU/ST/RA RECURSO DE APELACIÓN

- (ii) Dentro del área de concesión de la telefonía móvil pueden existir espacios en los que la señal pueda ser nula o débil, no siendo posible evitar que las comunicaciones sean fluidas en su totalidad.
 - (iii) A diferencia del servicio de internet convencional que se utiliza en un punto espacial de red determinado, el servicio de internet móvil se ofrece y está concebido para utilizarse por medio de la inserción de un chip Claro en el dispositivo respectivo; es decir, en el terminal módem, el cual al conectarse en el computador portátil configurado al efecto (como las notebooks o laptops, por ejemplo) permite la navegación en internet, posibilitando la conexión a Internet mientras las personas de movilizan de un lugar a otro, o navegar en un determinado punto espacial y luego en otro.
 - (iv) EL RECLAMANTE suscribió el Acuerdo para la Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales adquiriendo el servicio del Plan MODEM.
 - (v) Desde la contratación del servicio se le informó a EL RECLAMANTE que la velocidad mínima promedio garantizada es de 10% de la velocidad máxima descrita;
3. EL RECLAMANTE, en su recurso de apelación, manifiesta su disconformidad con la Resolución de Primera Instancia señalando que en ningún extremo de la resolución materia de impugnación se indica expresamente los medios probatorios actuados.
4. En los descargos, LA EMPRESA OPERADORA reitera lo manifestado en la resolución de primera instancia y adicionalmente señala:
- (i) EL RECLAMANTE al momento de la contratación de la línea, tomó conocimiento en detalle de las características, condiciones de uso y de los servicios y productos que ofrece LA EMPRESA OPERADORA.
 - (ii) Existen factores externos que condicionan la continuidad o velocidad, tales como eventos extraordinarios, congestiones de Internet, congestiones de redes internacionales, condiciones y capacidades de la PC o terminal del usuario, entre otras fuera del control de Claro.
 - (iii) El acceso a internet se encuentra en función y depende del volumen del tráfico de datos enviado/recibido por el cliente, así como la congestión de internet y su disponibilidad.
5. Al respecto, el artículo 34° de la norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ establece que LA EMPRESA OPERADORA está obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida.
6. Asimismo, debe indicarse que en caso de problemas de calidad del servicio, de acuerdo al artículo 32° de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL, el usuario deberá reportar el problema a la empresa operadora y exigir su número de reporte o una constancia del mismo; luego de reportado el problema, la empresa tiene un plazo de cuatro días calendario para solucionarlo, vencido el cual sin que se solucione dicho problema, el usuario podrá interponer reclamo.
7. En el presente caso, LA EMPRESA OPERADORA en su resolución de primera instancia precisa como código de reporte el N° 000062771; por tanto, es posible colegir que EL

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTÉL FOLIOS
ST-TRASU 43

**EXPEDIENTE N° 2221-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

RECLAMANTE cumplió con el procedimiento previo que establece la normativa vigente.

8. De conformidad con lo señalado en el artículo 24° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones² - 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.
9. 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, asimismo disponen que en los casos en que EL RECLAMANTE haya reportado problemas de calidad e idoneidad en la prestación del servicio, 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) que 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; (iii) que exista pronunciamiento explícito respecto de cada uno de los códigos de reportes brindados por EL RECLAMANTE y; (iv) que, en su caso, se acredite que los problemas de calidad no son de responsabilidad de LA EMPRESA OPERADORA, sino son atribuibles a EL RECLAMANTE.
10. Del análisis de la documentación que obra en el expediente, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar medios probatorios suficientes, tales como el informe de operatividad debidamente suscrito por EL RECLAMANTE, que acrediten que éste último puede conectarse a internet desde el servicio contratado y que la velocidad otorgada se encuentra dentro de los parámetros establecidos, máxime teniendo en cuenta que éste último señala que su servicio tiene problemas de señal.
11. LA EMPRESA OPERADORA eleva el mecanismo de contratación del servicio de internet contratado, no obstante este Tribunal advierte que en dicho documento no se le informó a EL RECLAMANTE que en la zona de Ica LA EMPRESA OPERADORA tiene problemas de cobertura de internet móvil.
12. Adicionalmente, si bien LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con elevar el Detalle de Comunicaciones correspondiente al periodo comprendido del 20.02.2011 al 19.03.2011, dicho documento por sí solo no resulta suficiente para crear convicción en el procedimiento y determinar que los problemas de calidad no afectaron el servicio de EL RECLAMANTE, toda vez que la misma debe ser valorada en conjunto con otros medios probatorios actuados, tal como se ha mencionado en el considerando siete.
13. En ese sentido, al no haber sido elevadas pruebas relevantes que sustenten la resolución de primera instancia, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para amparar el recurso interpuesto, debiendo declararlo fundado; en consecuencia LA EMPRESA OPERADORA deberá elevar a esta instancia un informe técnico de operatividad del servicio, con la conformidad de EL RECLAMANTE.

² Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
ST-TRASU 43-V

**EXPEDIENTE N° 2221-2011/TRASU/ST/RA
RECURSO DE APELACIÓN**

14. Por otro lado, se le informa a EL RECLAMANTE que, en atención a lo dispuesto en el artículo 57° de las Condiciones de Uso, queda expedito su derecho de resolver el contrato de servicio, quedando LA EMPRESA OPERADORA impedida de aplicar cargo por penalidad o algún otro pago análogo por la resolución del contrato del servicio.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus normas modificatorias), los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de 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 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 por este Tribunal, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. Otorgar a LA EMPRESA OPERADORA diez (10) días hábiles contados luego de la notificación de la presente Resolución, para que eleve a este Tribunal el informe pertinente, debidamente firmado por EL RECLAMANTE en señal de conformidad; mediante el cual se acredite la operatividad del servicio de internet móvil.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Carlos Augusto Echaiz Rodas y María Luisa Egúsquiza Mori.

Galia Mac Kee Briceño
**Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios**

MEM/KM