



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
GUS-TRASU

FOLIOS
39

EXPEDIENTE N° 5487-2010/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 28 de octubre de 2010

CONCEPTOS RECLAMADOS	: Calidad e idoneidad en la prestación del servicio de internet móvil
NUMERO DE RECLAMO	: 59898
EMPRESA OPERADORA	: AMÉRICA MÓVIL PERU S.A.C.
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: DAC-COP-R/UAP-0117-10
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 del servicio de internet móvil, indicando que tiene problemas con la velocidad de su servicio, toda vez que en algunas ocasiones - si bien el mínimo garantizado es de 70 kbps (10% de lo contratado) – la velocidad de transmisión bajó a 5 kbps. Afirma que LA EMPRESA OPERADORA le asignó el código de reporte 255864 el 16.08.2010; sin embargo, nuevamente al presentar el reclamo el 23.08.2010 presenta el mismo problema.
2. LA EMPRESA OPERADORA declara infundado el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:
 - (i) Durante el período de facturación comprendido desde el 01.08.2010 hasta el 23.08.2010, el servicio ha efectuado comunicaciones con total normalidad y continuidad, verificándose constantes conexiones a internet.
 - (ii) Del detalle de accesos se verifica la utilización del servicio, toda vez que se han registrado descargas en distintos días.
 - (iii) La característica principal que por naturaleza tiene un teléfono celular (y también un equipo MODEM, en el caso del servicio de Internet Móvil) es su movilidad (es decir, permitir la comunicación o conexión de los usuarios cuando éstos se encuentren desplazándose); por lo que al trasladarse de un lugar a otro la comunicación a través del servicio brindado (conexión y navegación a una velocidad mayor) se produce con total normalidad;
 - (iv) En el Acuerdo para la Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales se indica que la velocidad de navegación mínima promedio garantizada es 10% de la velocidad máxima;
 - (v) Al suscribir el Acuerdo para la Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), aceptó todas las condiciones, no pactándose cláusula alguna



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**EXPEDIENTE N° 5487-2010/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION**

que señalara que el servicio debía ser brindado exclusivamente en un punto espacial fijo.

3. EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la resolución de primera instancia, reiterando los argumentos de su reclamo inicial y agrega que de continuar con los problemas con la velocidad de su servicio, se le permita solicitar la baja del mismo.
4. En sus descargos LA EMPRESA OPERADORA reitera los fundamentos de su resolución de primera instancia y agrega que:
 - (i) El RECLAMANTE suscribió el Acuerdo para la Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) para la adquisición del servicio telefónico N° 056-987518393 bajo el Plan Exacto C, con el servicio adicional de Internet Claro Ilimitado 700;
 - (ii) El servicio de Banda Ancha permite navegar a través de Internet a altas velocidades de forma inalámbricas con los terminales 3G pero existen factores externos a Claro que condicionan la continuidad o velocidad, tales como eventos extraordinarios, congestión de Internet, congestión de las redes nacionales o internacionales, condiciones y capacidades de la PC o terminal de usuario, las aplicaciones del servicio que use el cliente, movilidad del equipo, entre otras fuera del control de Claro;
 - (iii) El servicio adicional Internet Claro Ilimitado 700 que fue contratado ofrece una velocidad máxima de transmisión de datos de 700Kbps, garantizándose una velocidad mínima promedio del 10% de la velocidad máxima contratada.
 - (iv) De acuerdo al contrato, en caso el cliente haya contratado una velocidad máxima de downlink de 700kbps, cuando alcance los 500MB de transmisión durante el ciclo de facturación, la velocidad máxima de downlink a alcanzar será de 256 kbps hasta la finalización de dicho ciclo de facturación
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, 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.
7. 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.

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

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
GUS-TRASU 40

**EXPEDIENTE N° 5487-2010/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION**

8. Del análisis de la documentación que obra en el expediente, específicamente en el Acuerdo para la Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) Post Pago N° C01-06-OCT07-395810 de fecha 11.08.2010 suscrito por el señor Juan Martín Fernando Gonzáles Reyes, identificado con documento de identidad N° 40288616, se acredita la contratación del servicio telefónico N° 987518393 bajo el Plan Exacto C y el servicio Internet Claro Ilimitado 700.
9. Adicionalmente, en dicho Acuerdo se indica que LA EMPRESA OPERADORA ofrece que la velocidad mínima promedio garantizada es de 10% de la velocidad máxima descrita, asimismo se indica que en caso se haya contratado una velocidad máxima de downlink de 700kbps, al alcanzar los 500MB de transmisión durante el ciclo de facturación, la velocidad máxima de downlink a alcanzar será de 256 kbps hasta la finalización de dicho ciclo de facturación.
10. Teniendo en cuenta ello, LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con elevar medios probatorios suficientes, como el informe de operatividad, que acredite la velocidad otorgada y que el servicio se encuentra operativo sin presentar inconsistencias.
11. Asimismo, de la revisión del tráfico GPRS obrante de fojas 7 a 10 no se advierte en ningún momento que la velocidad de donwlink hubiese llegado al 50% de lo contratado, ni se ha acreditado que EL RECLAMANTE alcanzó los 500 MB de transmisión que hubieran generado la disminución en la velocidad de navegación
12. 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**, lo que implica que LA EMPRESA OPERADORA deberá realizar pruebas conjuntas con EL RECLAMANTE y elevar en el plazo de 10 días, un informe que acredite la correcta operatividad del servicio en su domicilio (velocidad). No obstante queda expedito su derecho de solicitar la baja del servicio sin pago de penalidad, en caso no se resuelvan los problemas de calidad.

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° 116-2003-CD/OSIPTEL 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 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

OSIPTEL FOLIOS
GUS-TRASU 40-v

**EXPEDIENTE Nº 5487-2010/TRASU/GUS/RA
RECURSO DE APELACION**

HA RESUELTO:

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por **EL RECLAMANTE** por la calidad e idoneidad en la prestación del servicio de internet móvil 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.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Agnes Franco Temple y Carlos Augusto Echaíz Rodas.

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

AFT/GC