



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0090822-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 29 de agosto de 2018

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTO RECLAMADO	:	Contratación no solicitada del servicio
EMPRESA OPERADORA	:	ENTEL PERÚ S.A.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	89735581
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	SAC-CC/0138219-2017
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 cuestionó la contratación de la línea N° , indicando que no ha solicitado la línea cuestionada.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando que, de la revisión de los documentos adjuntos, se ha corroborado que solicitaste el equipo, para ello firmaste los términos y condiciones de esté.
3. EL RECLAMANTE interpuso recurso de apelación, indicando lo siguiente:

Precisar las razones para la apelación. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta

Me encuentro muy indignado, luego de haber hecho un reclamo por fraude y que este se a infundado. Se me está cobrando dos meses de servicio Entel que jamás he solicitado. Ni mucho menos firmo al ser cobrado. Además en la fotocopia del contrato que me ha llegado a mi domicilio hay una falsificación de mi firma, un correo electrónico que desconozco y un teléfono fijo que no es mio. Situación que me lleva a dudar de los fundamentos de Entel al momento de conseguir usuarios de su empresa. Se ausencia también que el contrato fue hecho por un operador de Entel en el nombre de Shell, Mi número patron con número 983 583 831. Estoy adjuntando la fotocopia del contrato, el recibo por fraude y fotocopia del recibo.

4. LA EMPRESA OPERADORA, en sus descargos, ratificó lo expuesto en su pronunciamiento y agregó lo siguiente:
 - (i) Del documento Solicitud de Acceso, de fecha 14 de julio de 2017, se aprecia que el cliente adquirió un equipo del servicio de internet móvil, con el plan tarifario Internet 2Mbps.
 - (ii) El cliente no puede desconocer las obligaciones contractuales asumidas con Entel, así como el pago de la misma.
 - (iii) Por consiguiente, queda demostrado que al haber suscritos la solicitud y demás documentos contractuales tenía conocimiento del equipo adquirido.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0090822-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

5. Cabe indicar que, el artículo 28° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ –en adelante, el Reglamento de Reclamos- dispone que el usuario podrá presentar reclamos que versen, entre otros, sobre:

“12. Contratación no solicitada: Imputación por la contratación de un servicio público de telecomunicaciones u obligaciones de pago por la prestación del mismo, sin que el usuario haya solicitado o expresado su consentimiento para dicha contratación”.

6. Al respecto, el artículo 33° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones² –en adelante, T.U.O. de las Condiciones de Uso- establece que los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:

- (i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio o cada uno de los servicios prestados, en caso estos se brinden en forma empaquetada o en convergencia, y el período correspondiente;
- (ii) Permitirán entender la aplicación de las tarifas;
- (iii) Deberán sustentarse en las tarifas vigentes informadas por la empresa operadora, considerando las ofertas, descuentos y promociones que sean aplicables al servicio o a cada uno de los servicios prestados, en caso estos se brinden en forma empaquetada o en convergencia; y,
- (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

7. Asimismo, el artículo 120° del T.U.O. de las Condiciones de Uso, establece que la carga de la prueba de la solicitud y/o aceptación de la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, la modificación de los términos o condiciones de dicha contratación, contratación de ofertas, descuentos y promociones que requieran aceptación previa, contratación de servicios suplementarios o adicionales, y otras prestaciones derivadas de dicha norma, corresponde a LA EMPRESA OPERADORA.

8. En tal sentido, el Tribunal considera que, a fin de resolver el recurso de apelación, es relevante analizar si, en efecto, LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con el requisito establecido en los artículos citados.

9. En el presente caso, LA EMPRESA OPERADORA ha remitido el siguiente documento:

- (i) Anexo 1 – Solicitud de Acceso Al Sistema Integral de Comunicación Inalámbrica Entel – Postpago y Control (Canal Persona)

10. No obstante, se advierte que el documento elevado corresponde a una parte del contrato (Anexo1), no siendo el mecanismo de contratación completo, de acuerdo a la “Relación de Medios Probatorios aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios”³, el cual señala las características que debe contener el mecanismo de contratación⁴ para contratar un servicio de telecomunicaciones. Aunado

¹ Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL

² Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.

³ Aprobado mediante Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL.

⁴ **Mecanismo de Contratación.** Es la prueba que acredita la voluntad del abonado (personas naturales o jurídicas) de solicitar o aceptar la contratación, resolución, modificación de los términos o condiciones de la contratación, migración a planes tarifarios, o contratación de ofertas, descuentos, promociones. Independientemente del medio utilizado como mecanismo para la contratación, se debe cumplir con los requisitos de validez que establece el Código Civil y el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Asimismo, en el caso que la contratación se haya realizado en forma escrita, dicho documento tiene que estar debidamente suscrito por el abonado, y, de contener documentos anexos, éstos deben crear certeza sobre la unidad del contrato.



EXPEDIENTE N° 0090822-2017/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

a ello, en dicho documento tampoco es posible encontrar de manera detallada la línea contratada o código de identificación, por lo que no queda acreditado que el mismo corresponda a la contratación del servicio N°

11. En ese sentido, LA EMPRESA OPERADORA no acredita la contratación de la línea N° , y por ende, el título del cual se deriva su derecho a facturar por la misma.
12. En consecuencia, de conformidad con lo señalado en los considerandos precedentes, corresponde declarar **fundado** el presente recurso, debiendo LA EMPRESA OPERADORA: i) registrar la baja definitiva de la línea materia de reclamo, y ii) dejar sin efecto toda deuda generada por dicho servicio; de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como: el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, y modificatorias; el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL; los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, aprobados por la Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, la Resolución N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL y la Resolución N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL; el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, y el Código Procesal Civil, en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la contratación no solicitada del N° ; 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 y que, por lo tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA debe, i) registrar la baja definitiva de la línea materia de reclamo, y ii) dejar sin efecto toda deuda generada por dicho servicio; de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes


María Luisa Hildebrandt Belmont

Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

FCC