



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE Nº 0009997-2022/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 0028197-2022-TRASU/OSIPTEL

Lima, 31 de mayo de 2022

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
SERVICIO	:	[REDACTED]
CONCEPTO RECLAMADO	:	Contratación no solicitada del servicio
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	220065912
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-84280-22
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 del servicio [REDACTED], señalando que no lo solicitó.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró *infundado* el reclamo, sustentando su decisión en los siguientes fundamentos:

Al respecto, cabe mencionar que en la pretensión de su reclamo usted indica desconocer la contratación del servicio; motivo por el cual procederemos a pronunciarnos por la Contratación de Alta y la última Renovación vigente atribuidos a su titularidad, lo mencionado puede ser validado en el cuadro N° 1.

CUADRO N° 1

CLASE DE ACUERDO	FECHA DE ACUERDO	PLAZO DE ACUERDO
ALTA	20/09/2015	Sin plazo de acuerdo
RENOVACIÓN	09/04/2016	18 MESES

➤ **Por el Alta del Servicio:**

Respecto del fondo de su cuestionamiento (la atribución de titularidad de la línea 982594932) corresponde que nuestra empresa operadora analice el mecanismo de contratación del servicio conformado por el **ANEXO 1 - Formato de Planes Postpago & Servicios y el Acuerdo de Prestación del Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS) Postpago Masivo - Claro Conexión.**

A propósito de lo mencionado, hemos verificado que con fecha 20/09/2015 usted manifestó su voluntad de contratar el servicio cuestionado - mediante de la suscripción de los referidos documentos y colocación de su huella dactilar - lo que motivó que nuestra empresa operadora active la línea [REDACTED]2 asociada al plan CLARO CONEXIÓN 29, incluida en la cuenta [REDACTED]00.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0009997-2022/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

➤ **Por la Renovación del Servicio:**

Por este extremo, nuestra empresa operadora procedió analizar el mecanismo de contratación del servicio conformado por el **Compromiso de Devolución de Descuento de Equipo y el Acuerdo de Prestación del Servicio Público de Comunicaciones Personales (PCS) Postpago Masivo - Claro Conexión.**

Asimismo, hemos verificado que con fecha 09/04/2016 usted realizó la renovación de su servicio – mediante de la suscripción de los referidos documentos y colocación de su firma– por lo que nuestra empresa operadora procedió a realizar la renovación de la línea ~~999999999~~2 asociada al plan CLARO CONEXIÓN 69 con equipo asociado HUAWEI Y6 LTE NEGRO PB, con IMEI ~~352441021000000~~

3. EL RECLAMANTE interpuso recurso de apelación, en el cual solicitó que, se demuestre la autenticidad de la firma y huella digital de los documentos que supuestamente ha suscrito para adquirir el chip y el equipo.
4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos, en los que reitera lo expuesto en la resolución de primera instancia.
5. Al respecto, el artículo 9° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ -en adelante, T.U.O. de las Condiciones de Uso- establece que, en virtud de la celebración del contrato de prestación de servicios, la empresa operadora y el abonado se someten a los términos contenidos en el mismo y a las disposiciones establecidas en la norma. Asimismo, la celebración de contrato de abonado se efectuará utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.
6. Sobre ello, el artículo 117° del T.U.O. de las Condiciones de Uso establece que:

“Mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar: (i) la contratación; (ii) la resolución; (iii) la modificación de los términos o condiciones de la contratación; (iv) la migración a planes tarifarios; (v) la afiliación a tarifas promocionales, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado; o (vi) cualquiera de las prestaciones contempladas en la presente norma.

Los actos a que se hace referencia en el párrafo precedente, se aplican respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones, incluyendo servicios suplementarios o adicionales u otras prestaciones derivadas o vinculadas con la prestación del servicio.”

7. El artículo 118° de la norma acotada dispone que se considera al mecanismo de contratación como aquel documento que permita otorgar certeza de la solicitud o aceptación de los actos a los que se refiere el artículo 117 siendo, principalmente, los siguientes:
 - (i) Cualquier documento escrito;
 - (ii) Grabación de audio o video;

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 0009997-2022/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

- (iii) Medios informáticos, que incluyan la utilización de contraseña o claves secretas que la empresa operadora le hubiere proporcionado previamente al abonado;
 - (iv) Marcación simple;
 - (v) Marcación doble (solicitud y confirmación); u,
 - (vi) Otro mecanismo que haya sido aprobado previamente por el OSIPTEL.
8. De otro lado, 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.
9. De la revisión del expediente se advierte que, si bien LA EMPRESA OPERADORA elevó los documentos contractuales que corresponderían al servicio reclamado, de lo expuesto por EL RECLAMANTE se advierte que solicitó que se valide si la firma incluida en los documentos contractuales realmente le pertenece.
10. En atención a ello, en el caso en particular, se hacía necesaria la presentación de una pericia grafotécnica, a efectos de verificar la autenticidad de la firma consignada en los documentos elevados y acreditar con ello la contratación del servicio.
11. Cabe indicar que, de conformidad con la Relación de Medios Probatorios aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios², la necesidad de actuación de los diferentes medios probatorios se evalúa en función de la naturaleza del reclamo analizado y de las situaciones cuya probanza sea relevante.
12. Aunado a ello, el artículo 53° del Reglamento establece, entre otros, que en ningún caso el costo para la obtención de los medios probatorios será trasladado al usuario, por lo que se ratifica la obligación de LA EMPRESA OPERADORA de remitir pruebas idóneas a fin de resolver el caso.
13. En consecuencia, al no haber sido elevados los medios probatorios que acrediten que EL RECLAMANTE suscribió el contrato, corresponde declarar **fundado** el recurso interpuesto de conformidad con los considerandos precedentes.

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 Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL (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 del OSIPTEL (Resoluciones N° 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL y 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL), así como el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

² Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° **0009997-2022/TRASU/ST-RA**
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

HA RESUELTO:

1. Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación por contratación no solicitada 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 ((i) ejecute la baja el servicio ~~000504000~~; y, (ii) anule o devuelva al reclamante, según corresponda, el importe total de la deuda asociada a dicho servicio.
3. De conformidad con lo establecido en el artículo 81° del Reglamento, LA EMPRESA OPERADORA deberá:
 - (i) Cumplir con lo dispuesto en el párrafo precedente, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, salvo que la normativa establezca un plazo distinto.
 - (ii) Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (i), comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar lo ordenado.
 - (iii) Acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo ordenado o informar las razones por las cuales no pudo ejecutarlo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el numeral (ii).


Firmado digitalmente por: GÁVELAN
DÍAZ Carmen Jacqueline FAU
20216072155 soft

**Vocal de la Sala Unipersonal 22 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios**

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.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).
- Cabe señalar que, en atención a la expedición de la indicada resolución final, no cabe la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.
- Lo que notifico a usted conforme a ley.