



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

RECURSO DE APELACIÓN

EXPEDIENTE N° 0015482-2022/TRASU/ST-RA

RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN N° 0043355-2022-TRASU/OSIPTEL

Lima, 17 de agosto de 2022

RECLAMANTE	:	[REDACTED]
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
SERVICIO	:	[REDACTED]
MATERIA RECLAMADA	:	Contratación no solicitada
CÓDIGO DE RECLAMO	:	220154963
RESOLUCIÓN IMPUGNADA	:	DAC-REC-R/DNC-139355-22
RESOLUCIÓN DEL TRASU	:	FUNDADO

VISTO: El expediente de la referencia, y en atención a la documentación obrante, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución en los siguientes fundamentos:

I. ANTECEDENTES:

1. En el presente caso, el RECLAMANTE cuestionó la contratación no solicitada del servicio N° [REDACTED] manifestando que desconoce la línea.
2. La EMPRESA OPERADORA, mediante Resolución Impugnada, declaró *improcedente* el reclamo, argumentando lo siguiente:

Sobre el particular, hemos realizado las validaciones en nuestro sistema, identificando que su disconformidad está relacionada a la activación del servicio móvil [REDACTED] el cual proviene de un proceso de portabilidad hacia nuestra empresa operadora. Además, verificamos que esta portabilidad se ejecutó en fecha 23/09/2016, lo cual se aprecia en el documento "Histórico de Estado del Servicio"².

En atención a lo señalado en el párrafo precedente, debemos informarle que el plazo para la presentación de reclamos por la materia de Falta de Consentimiento para la Portabilidad es de hasta dos (2) meses contados a partir de la ejecución de la portabilidad, conforme lo establece la normativa vigente³.

En ese sentido, se verifica que usted ha excedido el plazo establecido para la interposición del presente reclamo, motivo por el cual corresponde declarar la improcedencia del mismo.

Sin perjuicio de lo anterior, se valida que la portabilidad con nuestro operador se gestionó de manera correcta, habiéndose realizado con el equipo LG K10 K430T NG PB LTE; asimismo, debemos mencionar que durante dicha gestión a usted se le brindan las características de su plan tarifario contratado, beneficios, topes de consumo, promociones y toda consulta adicional solicitada por el cliente, por lo que la información brindada fue correcta bajo conformidad del titular del servicio.

3. El RECLAMANTE interpuso recurso de apelación indicando que desconoce el servicio que se le imputa, precisa que en el año 2016 se encontraba fuera del país, siendo imposible que haya adquirido alguna línea y equipo.

II. CUESTIÓN PREVIA:

4. Al respecto, es pertinente señalar que, el artículo 86° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹ -en adelante T.U.O. de la LPAG- dispone que es deber de las autoridades en los procedimientos encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.

¹ Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS



5. Ahora bien, antes de efectuar el análisis del caso, es preciso señalar que si bien LA EMPRESA OPERADORA solicita la improcedencia del presente reclamo en aplicación del artículo 36° del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija² -en adelante, el Reglamento de Portabilidad- que establece que los reclamos por falta de consentimiento del abonado para portar se pueden reclamar hasta dos (2) meses, contados a partir de la ejecución de la portabilidad.
6. Al respecto, se debe considerar que el artículo 36° del Reglamento de Portabilidad, no es de aplicación para los reclamos en los cuales EL RECLAMANTE desconoce la titularidad de la línea cuestionada, toda vez que la finalidad de dicho artículo, es proteger la facultad que solo tiene el abonado de ejercer su derecho de portar, partiendo desde el supuesto que reconoce la contratación y uso de la línea cuestionada.
7. Por lo tanto, ante el cuestionamiento del RECLAMANTE de desconocer la contratación de la línea N° [REDACTED] no le es posible realizar el cómputo de los dos (2) meses, para la aplicación del mencionado artículo, toda vez que desconoce la fecha de la portabilidad.
8. En ese sentido, es de aplicación lo dispuesto en el artículo 28° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones³ -en adelante, el Reglamento- que establece en el inciso 12, lo siguiente:

"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".

9. En aplicación de dichas normas este Tribunal considera que debe pronunciarse por un procedimiento de reclamo de contratación no solicitada.

III. ANÁLISIS DEL CASO:

10. Al respecto, en el inciso 1.2. del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁴, en adelante T.U.O. de la LPAG, se reconoce que el derecho del administrado a obtener una decisión motivada y fundada en derecho forma parte del principio del debido procedimiento.
11. De otro lado, en el artículo 3° del T.U.O. de la LPAG se establece que la debida motivación constituye un requisito de validez del acto administrativo⁵, puntualizándose en el artículo 6° de la misma norma que la motivación debe ser expresa y mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico y la exposición de las razones jurídicas y normativas que, con referencia directa a los anteriores, justifican el acto adoptado. No siendo admisibles como motivación la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o

² Aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N°286-2018-CD/OSIPTEL.

³ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

⁴ Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS

⁵ T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

4. Motivación. - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.
(...)"

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0015482-2022/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

12. En este mismo sentido, el artículo 33° del Reglamento señala que las resoluciones expedidas por las empresas operadoras y por el TRASU deberán cumplir, entre otros, con:

“1. Encontrarse debidamente motivadas, incluyendo expresamente los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, así como su correspondiente valoración. La motivación, cuando corresponda, puede sustentarse en la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de informes o similares obrantes en el expediente, los cuales constituirán parte integrante de las respectivas resoluciones y serán notificados conjuntamente con éstas.

2. Señalar las normas legales aplicadas en cada caso, con indicación expresa del (los) artículo (s) que fundamenten la resolución; y, (...).”

13. A mayor abundamiento, el Tribunal Constitucional, mediante la sentencia recaída en el Expediente N° 3891-2011-RA/TC, ha precisado, respecto al derecho a la motivación de los actos administrativos, que las decisiones de la Administración deben contener una adecuada motivación, tanto de los hechos como de la interpretación de las normas o el razonamiento realizado⁶, debiendo expresar las razones objetivas que sustentan la decisión de la Administración, las cuales pueden y deben provenir no solo del ordenamiento jurídico vigente y aplicable al caso, sino de los propios hechos debidamente acreditados en el trámite del proceso⁷, permitiendo con ello que la Administración ponga en evidencia que su actuación no es arbitraria, sino que está sustentada en la aplicación racional y razonable del derecho⁸.
14. Complementariamente, en reiterada jurisprudencia el Tribunal Constitucional⁹ ha establecido que, en atención al contenido constitucionalmente garantizado del derecho de motivación, las resoluciones deben encontrarse debidamente sustentadas tanto en su dimensión interna como externa¹⁰.
15. El TRASU también ha recogido ello en el Precedente de Observancia Obligatoria recaído en el expediente N° 0032112-2019/TRASU/ST-RA, en el cual se estableció que LA EMPRESA OPERADORA debe cumplir con motivar debidamente las resoluciones que emite en su calidad de órgano resolutorio de primera instancia, debiendo observarse la justificación interna y justificación externa de las mismas.

⁶ Tribunal Constitucional del Perú, STC 03891-2011-PA/TC, fundamento 17.

⁷ Tribunal Constitucional del Perú, STC 03891-2011-PA/TC, fundamento 19.

⁸ Tribunal Constitucional del Perú, STC 03891-2011-PA/TC, fundamento 18.

⁹ Tribunal Constitucional del Perú, STC 3943-2006-PA/TC, STC 728-2008-HC/TC, STC 04298-2012-PA/TC, STC 04101-2017-PA/TC, STC 01990-2017-PHC/TC, entre otros.

¹⁰ Así, en el Expediente N° 3943-2006-PA/TC, precisó que el contenido constitucionalmente garantizado del derecho a la motivación queda delimitado, entre otros supuestos, cuando existe: (i) falta de motivación interna del razonamiento, la cual se presenta en una doble dimensión; por un lado, cuando existe invalidez de una inferencia a partir de las premisas que establece previamente el Juez en su decisión; y, por otro, cuando existe incoherencia narrativa, que a la postre se presenta como un discurso absolutamente confuso incapaz de transmitir, de modo coherente, las razones en las que se apoya la decisión; y (ii) deficiencias en la motivación externa; justificación de las premisas, que se presenta cuando las premisas de las que parte el Juez no han sido confrontadas o analizadas respecto de su validez fáctica o jurídica.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

RECURSO DE APELACIÓN

EXPEDIENTE N° 0015482-2022/TRASU/ST-RA

RESOLUCIÓN FINAL

16. En ese sentido, se determinó que una resolución cumple con la motivación interna, cuando incluye lo siguiente:
- i. Los hechos del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, lo que implica: (a) la pretensión de EL RECLAMANTE, con indicación expresa del concepto reclamado y los argumentos que sustentan la misma, (b) los medios de prueba pertinentes actuados en el procedimiento, y (c) el resultado y hechos relevantes del caso concreto obtenidos de dicha actuación.
 - ii. Identificación expresa de las normas jurídicas específicas aplicables al caso concreto, no siendo admisibles las citas legales genéricas que hagan referencias a cuerpos normativos en conjunto.
 - iii. Valoración probatoria, es decir, el razonamiento lógico a partir de los hechos que sirvan de fundamento para la aplicación de la norma respectiva para llegar a una determinada conclusión.
 - iv. Identificación completa de los dictámenes técnicos o legales, decisiones o informes que obren en el expediente que sirvan de sustento a la decisión, tratándose de motivación por remisión. Asimismo, estos documentos deben identificarse en el cargo de notificación.
17. Sobre el particular, se verifica que el RECLAMANTE ha cumplido con indicar el concepto y motivo de su reclamo, conforme se aprecia en el considerando 1, por lo que este Tribunal evaluará si la resolución emitida cumple con la debida motivación.
18. No obstante, se advierte que en la resolución de primera instancia la EMPRESA OPERADORA se limitó a declarar improcedente el reclamo, aduciendo que el mismo habría sido interpuesto extemporáneamente; sin embargo, ha omitido pronunciarse sobre el desconocimiento de la contratación alegada por el RECLAMANTE, siendo este el motivo del reclamo. Asimismo, no actuó el medio probatorio idóneo aplicable al caso concreto, como es el Mecanismo de Contratación del servicio materia de reclamo.
19. Considerando ello, es posible concluir que el pronunciamiento emitido por la EMPRESA OPERADORA carece de justificación interna y por tanto no se encuentra debidamente motivado.
20. Resulta pertinente señalar que, en el penúltimo párrafo del artículo 33° del Reglamento de Reclamos se establece que el recurso de apelación presentado contra una resolución de primera instancia que no se encuentre debidamente motivada, será declarado a favor del usuario por el TRASU.
21. En atención a ello, al no haberse motivado adecuadamente la resolución conforme al criterio desarrollado en el Precedente de Observancia Obligatoria, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para declarar **fundado** el recurso interpuesto.

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, 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, Resolución N° 01-98-LIN-TRASU-OSIPTEL, Resolución N° 01-99-LIN-TRASU-OSIPTEL y Resolución N° 01-2000-LIN-TRASU-OSIPTEL), así como el



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
RECURSO DE APELACIÓN
EXPEDIENTE N° 0015482-2022/TRASU/ST-RA
RESOLUCIÓN FINAL

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,

HA RESUELTO:

1. Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación por la contratación no solicitada de la línea N° [REDACTED] y equipo asociado a ésta; 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) registre la baja definitiva de la línea materia de reclamo, (ii) anule toda deuda generada por dicho servicio y (iii) efectúe el bloqueo del equipo terminal móvil asociado a la línea cuestionada.
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: MENDOZA
CHOZA Francisco Ramon FAU
20216072155 soft

**Vocal de la Sala Unipersonal 16 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios**

JUA

Información importante:

Esta resolución pone fin a la vía administrativa, por lo que no corresponde la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.