



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

69

EXPEDIENTE N° 32081-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

RESOLUCIÓN: 1

Lima, 28 de febrero del 2017

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Contratación no solicitada
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
NÚMERO DE RECLAMO	:	16508745
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-52689-16 de fecha 29 de agosto de 2016.
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, del audio del reclamo presentado por vía telefónica, se verifica que EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la contratación de las líneas N° y N° indicando que desconoce la contratación de las mencionadas líneas telefónicas.
2. Por su parte LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo sustentando su decisión en los siguientes argumentos:
 - (i) La celebración del contrato respecto al servicio brindado con LA EMPRESA OPERADORA se gestionó de manera correcta, debido a que en los anexos pertinentes que comprenden el contrato no se encontraron irregularidades respecto a los datos que impugnan a la persona designada como titular del servicio, toda vez que, los mismos cuentan con la firma y huella digital señal de aceptación y conformidad.
 - (ii) De acuerdo a lo indicado, luego de haberse acreditado que EL RECLAMANTE efectivamente ha celebrado un contrato de servicio con LA EMPRESA OPERADORA con fecha 24.10.2014 en atención a la línea N° bajo el plan Conexión 55 y a la línea N° bajo el plan Conexión Plus 69 asociadas a la cuenta N° y la modalidad particular sin que existan irregularidades dentro del mismo que desvinculen o desacrediten como verídico titular del servicio, es posible concluir que la contratación del servicio se ha realizado correctamente bajo conocimiento y aceptación.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación en el que manifestó su disconformidad con la resolución de primera instancia, precisando que:
 - (i) Con fecha 05 de agosto de 2016, recibió la llamada de un representante de LA EMPRESA OPERADORA, con el propósito de exhortarle a cancelar una deuda supuestamente contraída con dicha empresa operadora. En dicha llamada EL RECLAMANTE le manifestó que no tendría que existir deuda alguna, puesto que, había realizado una portabilidad de Claro a Movistar, es en ese momento que le informan que la deuda generada no correspondía a la línea portada, sino a otras líneas.
 - (ii) Con fecha 11 de agosto de 2016, se apersonó al centro de atención al cliente de San Borja, donde un representante de LA EMPRESA OPERADORA le informó que mantenía una deuda de S/ 2 245.98 soles, producto de la contratación de las líneas postpago N°



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

69

EXPEDIENTE N° 32081-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

- y N° , con dicha información procedió a presentar otro reclamo por cobro de deuda, identificado con código N° 16538908, el cual no ha tenido respuesta.
- (iii) Luego de revisar la documentación proporcionada por LA EMPRESA OPERADORA, advierte que la firma consignada en el documento contractual no fue realizada por su persona, en consecuencia la huella digital tampoco.
 - (iv) Solicita se actué la correspondiente pericia grafotécnica, así como, un análisis biométrico de la huella dactilar consignada.
 - (v) De otro lado, advierte que la fecha de celebración de dicho contrato es el 24.10.2014, ante ello manifiesta que el día 04.10.2014 fue víctima del robo de sus pertenencias, entre ellas su D.N.I., presume que se ha utilizado dicho documento para contratar dichas líneas reclamadas. Agrega que en su oportunidad dejó constancia del robo en la comisaría de San Miguel.

4 LA EMPRESA OPERADORA elevó sus descargos señalando que:

- (i) La contratación de servicios con EL RECLAMANTE fue de manera correcta, con su conocimiento y aceptación.
- (ii) Se desprende que EL RECLAMANTE conoció al detalle los procedimientos establecidos por LA EMPRESA OPERADORA, así como las cláusulas generales de contratación.
- (iii) De acuerdo a lo indicado, luego de haberse acreditado que EL RECLAMANTE efectivamente ha celebrado un contrato de servicio con LA EMPRESA OPERADORA con fecha 24.10.2014 en atención a la línea N° bajo el plan Conexión 55 y a la línea N° bajo el plan Conexión Plus 69 asociadas a la cuenta N° y la modalidad particular sin que existan irregularidades dentro del mismo que desvinculen o desacrediten como verídico titular del servicio, es posible concluir que la contratación del servicio se ha realizado correctamente bajo conocimiento y aceptación.

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 Del mismo modo, el artículo 33° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones² -en adelante, el 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 éstos 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 éstos 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 Sobre el particular, es pertinente informar a EL RECLAMANTE que el artículo 118° de las Condiciones de Uso, dispone que se considera como mecanismo de contratación a cualquier

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

70

EXPEDIENTE N° 32081-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

mecanismo documentado que permita la certeza de la solicitud o aceptación de los actos, y particularmente a los siguientes:

- (i) Cualquier documento escrito;
 - (ii) Grabación de audio o video;
 - (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; o
 - (v) Marcación doble (solicitud y confirmación)
8. 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.
9. En tal sentido, el Tribunal considera que, a fin de resolver el recurso de apelación interpuesto por EL RECLAMANTE, es relevante analizar si, en efecto, LA EMPRESA OPERADORA ha cumplido con el requisito establecido en los artículos citados.
10. En el caso en cuestión, LA EMPRESA OPERADORA ha remitido el siguiente documento:
- i) Anexo 1: Formato de Planes Postpago y Servicios, de fecha 24 de octubre de 2016.
 - ii) Acuerdo para la Prestación del Servicio Público de Telecomunicaciones Servicio de Telefonía Móvil/Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) – Masivo.
 - iii) Acuerdo para la adquisición de equipos con condiciones especiales y adquisición de equipos terminales con restricción temporal de acceso a la red de otros operadores.
 - iv) Formato de autorización de recibo por correo electrónico.
11. Cabe precisar que en el presente caso EL RECLAMANTE cuestionó la firma y huella contenida en los documentos contractuales, asimismo solicitó se actué la correspondiente pericia grafotécnica, así como, un análisis biométrico de la huella dactilar consignada.
12. Respecto de ello, la Relación de Medios Probatorios aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios³ dispone que *"la necesidad de actuación de los diferentes medios probatorios se evalúa en función a la naturaleza del reclamo analizado y de las situaciones cuya probanza sea relevante."*
13. En ese sentido, en el caso en particular, correspondía a LA EMPRESA OPERADORA acreditar la autenticidad de la firma y huella consignadas en el Acuerdo para la Prestación del Servicio Público de Comunicaciones Personales, sobre todo considerando que el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones establece en su artículo 53°, que corresponde al órgano competente de primera instancia disponer de oficio la actuación de los medios probatorios aprobados por el TRASU u otros que resulten pertinentes para sustentar su decisión y que en ningún caso, el costo para la obtención de dichos medios probatorios será trasladado al usuario.
14. 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.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

700

EXPEDIENTE N° 32081-2016/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

15. Por tanto, al no haber sido elevadas las pruebas que sustenten la decisión de LA EMPRESA OPERADORA y teniendo en cuenta que dada la naturaleza del servicio, sólo ésta tiene la posibilidad material de aportar las pruebas conducentes a determinar la verdad de los hechos, corresponde declarar **fundado** el presente recurso, lo cual implica que LA EMPRESA OPERADORA deberá dar de baja los servicios N° y N° y anular las deudas generadas por estos servicios.

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 de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL que aprueba el 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 (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.

HA RESUELTO:

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la contratación no solicitada, 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 las líneas N° y N° y ii) dejar sin efecto toda deuda generada por dichos servicios, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Ignacio Basombrio Zender y Carlos Bernardino Silva Cárdenas


Galia Mac Kee Briceño
Presidente de la Sala 1 del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

GMKB/JLY/CO

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.osipitel.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.