



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° 0009784-2023/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL

**RESOLUCIÓN N.º 0033820-2023-TRASU/OSIPTEL**

Lima, **15 de mayo de 2023**

RECLAMANTE	:	██
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
SERVICIO	:	██████████████
MATERIA RECLAMADA	:	Contratación no solicitada
CÓDIGO DE RECLAMO	:	230052455
RESOLUCIÓN IMPUGNADA	:	DAC-REC-R/DNC-97807-23
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	INFUNDADO

**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° ██████████, manifestando que se le está cobrando por un servicio no contratado, lo cual le viene afectando.
2. La EMPRESA OPERADORA, mediante resolución impugnada, declaró *infundado* el reclamo, argumentando que, del “Contrato de Prestación del Servicio Público Móvil Control o Postpago”, se verifica que con fecha 7 de noviembre de 2021, el RECLAMANTE manifestó su voluntad de contratar el servicio cuestionado -mediante la suscripción del referido documento y la colocación de su firma electrónica- lo que motivó a proceder con la activación de la línea N° ██████████ asociada al plan Max 40.90, incluida en la cuenta 1.95404697.
3. El RECLAMANTE interpuso recurso de apelación al no encontrarse de acuerdo con la respuesta emitida, señala que no se han realizado las investigaciones correspondientes, como verificar el registro del DNI y la huella dactilar. Solicita se le demuestre y acredite que solicitó el servicio que se le atribuye, dado que tiene conocimiento que los mismos trabajadores adquieren servicios adulterando los datos personales.
4. La EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos, en los que ratifica los argumentos indicados en primera instancia; asimismo, agregó lo siguiente:
  - (i) Del “Mecanismo de Contratación” se logra apreciar que con fecha 7 de noviembre de 2021, se procedió con la contratación y activación de la línea N° ██████████ asociado a la cuenta N° 1.95404697, con el plan Max 39.90.
  - (ii) Por otro lado, es menester informar que, de la revisión del documento denominado “Histórico de Pedidos” se verifica que el cliente solicitó la migración del servicio el 19 de setiembre de 2022, al plan Max Ilimitado 79,90 el cual fue ejecutado el día 20 de setiembre de 2022. Aunado a ello, precisar que de la revisión del “Histórico de Reclamos” se observa que el cliente solo busca el ajuste de todos los recibos a fin de no pagar el servicio generando reclamos a mala fe.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
RECURSO DE APELACIÓN  
EXPEDIENTE N° 0009784-2023/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL**II. CUESTIÓN PREVIA:**

5. Antes de entrar al análisis del caso, cabe indicar que el inciso 3 del artículo 86 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>1</sup> -en adelante, T.U.O. de la LPAG- establece que es un deber de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.
6. Estando a lo expuesto, cabe precisar que, si bien en el formulario de reclamo se consignó como materia reclamable “Facturación y cobro”, de los argumentos expuestos por el RECLAMANTE se concluye que su pretensión es cuestionar la contratación no solicitada del servicio. En ese sentido, este Tribunal emitirá pronunciamiento por el cuestionamiento antes mencionado.

**III. ANÁLISIS DEL CASO:**

7. Al respecto, en el numeral 8 del artículo 28 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>2</sup> se indica que los reclamos por contratación no solicitada implican lo siguiente:

*“8. **Contratación no solicitada:** Esta materia comprende el desconocimiento del abonado respecto de la contratación del servicio, así como las obligaciones de pago por la prestación del mismo. Se considera lo referido al servicio principal, servicios adicionales o suplementarios, adquisición de paquetes de tráfico o señales de programación, así como, el contrato de adquisición o financiamiento de equipo terminal cuyo pago es incluido en el recibo como concepto facturable.”*

8. Sobre el particular, cabe precisar que, en el presente procedimiento el RECLAMANTE cuestiona la contratación del servicio N° ~~931211111~~. No obstante, de la revisión de los Antecedentes de este Tribunal, se advierte que, el RECLAMANTE habría interpuesto recursos de apelación respecto de los reclamos N° 220304891 y N° 230080724, tramitados en los expedientes N° 0033072-2022/TRASU/ST-RA y N° 0011921-2023/TRASU/ST-RA, respectivamente.
9. En efecto, de la revisión de los expedientes antes mencionados, se observa que el RECLAMANTE cuestionó en su momento el incumplimiento de ofertas y promociones (reclamo N° 220304891) y la falta de ejecución de suspensión del servicio (reclamo N° 230080724); por lo que, de lo mencionado se desprende que el RECLAMANTE sí reconoce la contratación del servicio materia de reclamo.
10. Asimismo, del “Histórico de Reclamos” elevado por la EMPRESA OPERADORA se corrobora que, durante el periodo del 17 de octubre de 2022 al 28 de marzo de 2023, el

<sup>1</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

<sup>2</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL. Modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTEL “Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS  
RECURSO DE APELACIÓN  
EXPEDIENTE N° 0009784-2023/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL

RECLAMANTE ha presentado diversos reclamos por facturación respecto de la línea N° 991211111.

11. Al respecto, es preciso citar el artículo 177 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>3</sup>, el cual establece sobre los medios probatorios lo siguiente:

*“Los hechos invocados o que fueren conducentes para decidir un procedimiento podrán ser objeto de todos los medios de prueba necesarios, salvo aquellos prohibidos por disposición expresa. En particular, en el procedimiento administrativo procede:*

- 1. Recabar antecedentes y documentos.*
- 2. Solicitar informes y dictámenes de cualquier tipo.*
- 3. Conceder audiencia a los administrados, interrogar testigos y peritos, o recabar de los mismos declaraciones por escrito.*
- 4. Consultar documentos y actas.*
- 5. Practicar inspecciones oculares.”*

12. En esa misma línea, cabe señalar que, de acuerdo con la resolución que aprueba, entre otros aspectos, los criterios aplicables a la actuación probatoria en el procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones<sup>4</sup>, los medios probatorios serán evaluados de manera conjunta utilizando criterios de interpretación razonables.
13. En atención a la normativa antes citada, la información obrante en el presente expediente y en los Antecedentes de este Tribunal, se concluye que, el RECLAMANTE al haber presentado diversos reclamos por el servicio materia de reclamo reconoce la contratación del mismo, e incluso ejerce derechos propios del abonado del servicio. Por lo tanto, no existen fundamentos para evaluar el recurso de apelación por contratación no solicitada.
14. En consecuencia, de conformidad con los considerandos expuestos precedentemente, corresponde a este Tribunal declarar **infundado** el recurso de apelación.

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° 172-2022-CD/OSIPTEL (Resolución que aprueba la norma 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 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,

<sup>3</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS

<sup>4</sup> Resolución N° 003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL



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° 0009784-2023/TRASU/ST-RA  
RESOLUCIÓN FINAL

**HA RESUELTO:**

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por el RECLAMANTE por la contratación no solicitada del servicio; y, en consecuencia, CONFIRMAR la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

Firmado digitalmente por: ZAMBRANO  
CARDENAS Luis Javier FAU  
20216072155|soft

***Vocal de la Sala Unipersonal 37 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.