RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 19 de mayo de 2015

RECLAMANTE	:	
SERVICIO TELEFÓNICO	:	
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Cobro del servicio y desconocimiento de la contratación
EMPRESA OPERADORA	:	ENTEL PERÚ S.A. (antes NEXTEL DEL PERÚ S.A.)
CÓDIGO DE RECLAMO	:	
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	SAC-CC/25146-2015 de fecha 13 de abril de 2015
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	**IMPROCEDENTE**

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:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE marcó como concepto reclamado "facturación", precisando lo siguiente:

   (i) Ha tomado conocimiento que con fecha 20 de febrero de 2015 se contrató una línea adicional a su nombre y un equipo Iphone 6 con un Plan de S/. 299.00 mensuales.
   (ii) No reconoce dicha adquisición y niega ser el titular de la línea que actualmente pretenden atribuirle.

2. Por su parte, en la resolución de primera instancia, LA EMPRESA OPERADORA indicó que después de haber realizado las verificaciones correspondientes, dio por aceptado el reclamo, declarando fundada la pretensión y desactivando la línea N° . Asimismo, indicó que realizaría las indagaciones necesarias a fin de implementar las medidas correctivas.

3. En el recurso de apelación EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con la resolución expedida en primera instancia y precisó que:

   (i) Solicita se le entregue toda información relacionada con la contratación del servicio Nº , tales como el lugar en que se suscribió el contrato y nombre del vendedor.
   (ii) Pide se le informe sobre el resultado de la investigación realizada por LA EMPRESA OPERADORA, a fin de tomar conocimiento sobre otros trámites que se puedan haber efectuado suplantando su identidad.
   (iii) Finalmente, insta a LA EMPRESA OPERADORA a que le brinde una copia del mecanismo de contratación fraudulento.

4. Posteriormente, LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos y señaló que:

   (i) Mediante Carta Nº SACC-CC/25146-2015 comunicó a EL RECLAMANTE que declaró procedente su reclamo, motivo por el cual registró un descuento a su favor mediante Nota de Crédito Nº 279-0003672 por el importe de S/. 13 618.95.
   (ii) Con fecha 30 de abril de 2015, se procedió con la desactivación de la línea , a fin de que no se vuelva a emitir facturación alguna por dicho servicio.
   (iii) Respecto a la solicitud de información relacionada a la adquisición de la línea reclamada, dicho concepto no constituye objeto reclamable, motivo por el cual, se declara improcedente el presente extremo del reclamo.

I. Cuestión previa

5. Antes de efectuar el análisis del presente caso, es pertinente señalar que el artículo 75° de la Ley del Procedimiento Administrativo General[1] (en adelante, Ley N° 27444) 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.

6. En el presente caso, este Tribunal ha verificado que si bien EL RECLAMANTE marcó como concepto reclamado "facturación", se evidencia que su intención fue cuestionar el "cobro del servicio por desconocimiento de la contratación", materia reclamable que ha sido definida de la siguiente manera en el artículo 18º inciso 2 de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones[2] (en adelante, La Directiva):

   "Cobro del servicio: Montos cobrados al usuario por el servicio público de telecomunicaciones que corresponden a conceptos distintos a los oportunamente facturados, y <u>respecto de los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa para cobrarlos</u>."

7. Por tanto, en aplicación de las normas citadas precedentemente y el virtud del Principio de Subsanación consagrado en la Directiva[3], este Tribunal procederá a encausar la pretensión del usuario y a emitir pronunciamiento sobre el "cobro del servicio".

---

[1] **Artículo 75°.- Deberes de las autoridades en los procedimientos**
Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:
1. Actuar dentro del ámbito de su competencia y conforme a los fines para los que les fueron conferidas sus atribuciones.
2. Desempeñar sus funciones siguiendo los principios del procedimiento administrativo previstos en el Título Preliminar de esta Ley.
3. Encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.
4. Abstenerse de exigir a los administrados el cumplimiento de requisitos, la realización de trámites, el suministro de información o la realización de pagos, no previstos legalmente.
5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.
6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentadas, salvo en aquéllos procedimientos de aprobación automática.
7. Velar por la eficacia de las actuaciones procedimentales, procurando la simplificación en sus trámites sin más formalidades que las esenciales para garantizar el respeto a los derechos de los administrados o para propiciar certeza en las actuaciones.
8. Interpretar las normas administrativas de forma que mejor atienda el fin público al cual se dirigen, preservando razonablemente los derechos de los administrados.
9. Los demás previstos en la presente Ley o derivados del deber de proteger, conservar y brindar asistencia a los derechos de los administrados, con la finalidad de preservar su eficacia.

[2] Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

[3] Principio de subsanación: En los procedimientos de reclamos de usuarios, los órganos establecidos para atender los mismos, que adviertan errores u omisiones en el procedimiento, deberán encausarlos de oficio.

OSIPTEL FOLIOS
ST-TRASU 26

II. Análisis del caso

8. En el presente caso, se observa que EL RECLAMANTE acude al TRASU interponiendo un recurso de apelación contra la resolución de primera instancia N° SAC-CC/25146-2015 de fecha 13 de abril de 2015, pues si bien su reclamo fue declarado fundado, considera que LA EMPRESA OPERADORA debió brindar mayores alcances respecto a los detalles de la contratación fraudulenta, tales como el lugar en el que se suscribió el contrato, nombre del vendedor, copia del contrato y resultados de la investigación. En atención a ello, y con la finalidad de realizar un seguimiento a su caso, solicita le permitan acceder a dicha información.

9. En primer lugar, en lo que respecta a la motivación de la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, debe tenerse en cuenta que el artículo 6° de la Ley N° 27444[4] dispone que cuando la autoridad estima procedente lo pedido por el administrado, no se requiere de una motivación expresa. En ese sentido, al encontrarnos ante una resolución que acoge la pretensión del usuario, se entiende que los argumentos que la sustentan resultan siendo suficientes y se encuentra acorde con el ordenamiento jurídico.

10. En segundo lugar, sobre la competencia para emitir pronunciamiento sobre el fondo del asunto, el artículo 39° de la Directiva establece que este Tribunal se encuentra facultado para resolver únicamente los recursos de apelación que le hubieran sido elevados, siempre que la empresa operadora no hubiere dado una respuesta favorable a su reclamo. No obstante, en el caso en particular, en la resolución de primera instancia se determinó otorgar la procedencia al reclamo, registrando la baja de la línea y descontando posteriormente el importe de S/. 13 618.95 mediante Nota de Crédito Nº 279-0003672. Siendo esto así, debe entenderse que este Tribunal no se encuentra facultado para emitir pronunciamiento puesto que se ha producido la sustracción de la materia en atención a que LA EMPRESA OPERADORA brindó una respuesta favorable al reclamo.

11. En tercer lugar, es importante recalcar que el artículo 209° de la Ley N° 27444[5] señala que el recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho; sin embargo, la resolución cuestionada se convierte en un acto inimpugnable por no encontrarse dentro de los supuestos a los que se hace referencia en el presente artículo y por haber sido favorable al usuario.

---

[4] **Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo**
6.1 La motivación deberá ser expresa, 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.
6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.
6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.
6.4 No precisan motivación los siguientes actos:
6.4.1 Las decisiones de mero trámite que impulsan el procedimiento.
6.4.2 Cuando la autoridad estima procedente lo pedido por el administrado y el acto administrativo no perjudica derechos de terceros.
6.4.3 Cuando la autoridad produce gran cantidad de actos administrativos sustancialmente iguales, bastando la motivación única.

[5] **Artículo 209°.- Recurso de apelación**
El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

OSIPTEL ST-TRASU FOLIOS 200 12

En síntesis, el supuesto que sustentaba el reclamo N° 46428736 ha desaparecido; por tanto, la autoridad no puede pronunciarse sobre el fondo del reclamo. En ese orden de ideas, tal y como lo establece el artículo 46° de la Directiva[6], este Tribunal no se encuentra facultado a pronunciarse respecto a procedimientos que ya han concluido, por lo que corresponde declarar improcedente el recurso presentado.

13. Respecto a la solicitud de información relacionada con los resultados de las investigaciones realizadas por LA EMPRESA OPERADORA, informamos a EL RECLAMANTE que este Tribunal no tiene competencia para pronunciarse sobre este concepto. En efecto, el artículo 18° de la Directiva determina los problemas susceptibles de reclamo[7] ante el TRASU, entre los cuales no se encuentra la solicitud presentada por el usuario.

14. Finalmente, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 10° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones[8], LA EMPRESA OPERADORA deberá brindar a EL RECLAMANTE una copia del mecanismo de contratación de la línea .

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución Nº 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos 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 de OSIPTEL (Resolución Nº 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.

---

[6] **Artículo 46.- Solicitudes presentadas al TRASU.**

Toda solicitud que se presente directamente ante el TRASU deberá formularse por escrito y encontrarse referida a un recurso en trámite ante el TRASU, debiendo consignarse el número de expediente en el escrito, salvo en los casos contemplados en el artículo anterior. El TRASU no se encuentra facultado a pronunciarse en aspectos ajenos a los procedimientos que viene conociendo o que ya hayan concluido.

[7] Facturación; Cobro del servicio; Instalación o activación del servicio; Traslado del servicio; Suspensión o corte del servicio; Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo veracidad de la información brindada al Usuario; Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario; Incumplimiento por parte de la empresa operadora en efectuar las devoluciones ordenadas por el Consejo Directivo o por la Gerencia General de OSIPTEL a favor de los usuarios y/o abonados; Tarjetas de pago físicas o virtuales; Negativa de la empresa operadora a contratar con el solicitante del servicio; Negativa de la empresa operadora del servicio de telefonía fija a aceptar la migración que se hubiera solicitado o cuando no hubiera cumplido con efectuar la migración solicitada dentro del plazo establecido por la normativa aprobada por OSIPTEL; Negativa de la empresa operadora a aceptar la solicitud de locución hablada por cambio de número telefónico o de número de abonado por cambio de empresa operadora, o cuando siendo aceptada dicha solicitud la empresa operadora no proceda a implementar la locución hablada; Otras materias que señale el Consejo Directivo.

[8] **Artículo 10°.- Acceso al contrato de abonado y expedición de copia**

Los abonados tienen derecho a solicitar a la empresa operadora, sin costo alguno, el acceso al contrato de prestación de servicios y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, independientemente del mecanismo de contratación utilizado. Asimismo, cuando el abonado lo solicite, la empresa operadora expedirá y le entregará una copia del referido contrato de abonado y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere.

Para tales efectos, la empresa operadora está obligada a conservar el contrato de abonado y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, pudiendo emplear para ello cualquier soporte informático que permita su almacenamiento y conservación. En estos casos, la empresa operadora deberá garantizar la autenticidad de los documentos utilizando los procedimientos de certificación respectivos, de conformidad con la normativa vigente.

La empresa operadora deberá brindar el acceso al contrato de abonado y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, así como expedir las copias que correspondan, dentro de los cinco (5) días hábiles de realizada la solicitud respectiva, debiendo informar al abonado, el día en que dará cumplimiento a dicha obligación.

La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de expedición de copia del contrato de abonado.

EXPEDIENTE Nº 06253-2015/TRASU/ST -RA
RECURSO DE APELACION
RESOLUCIÓN FINAL

HA RESUELTO:

1. Declarar **IMPROCEDENTE** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por el cobro del servicio y desconocimiento de la contratación de la línea , de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes, sin perjuicio de la procedencia que en su oportunidad fuera otorgada por LA EMPRESA OPERADORA.

2. Otorgar a LA EMPRESA OPERADORA diez (10) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución para que cumpla con brindar a EL RECLAMANTE una copia del mecanismo de contratación de la línea .

Con la intervención de los señores Vocales Agnes Franco Temple, Carmen Jacqueline Gavelan Díaz y Jorge Alejandro Fernández - Baca Llamosas

Jorge Alejandro Fernández-Baca Llamosas
Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

CJG/ARC/FS