



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0092436-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

**RESOLUCIÓN: 1**

Lima, 23 de agosto del 2018

RECLAMANTE	:	
SERVICIO	:	
CONCEPTO RECLAMADO	:	Contratación no solicitada de servicio fijo.
EMPRESA OPERADORA	:	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
CÓDIGO DE RECLAMO	:	17662986
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	DAC-REC-R/DNC-430071-17 de fecha 16 de agosto de 2017.
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	<b>FUNDADO</b>

**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 cuestiona la contratación del servicio N° 24739472, indicando que no contrató dicho servicio.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA declaró infundado el reclamo, sustentando su decisión en que procedió con la revisión de los medios probatorios pertinentes (Audio), a través de los cuales fue posible validar la contratación del servicio.
3. EL RECLAMANTE presentó un recurso de apelación argumentando que no reconoce el servicio, en ningún momento lo solicitó.
4. LA EMPRESA OPERADORA en sus descargos señaló que el 10 de abril de 2017 EL RECLAMANTE celebró un contrato de servicio con relación al servicio N° asociada a la cuenta N° 8.11233336.00.00.100000 bajo el plan HFC 2Play y la modalidad particular, sin que existan irregularidades dentro del mismo que lo desvinculen o desacrediten como verídico titular del servicio.
5. Cabe indicar que, el artículo 28° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> –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 Telecomunicaciones<sup>2</sup> -en adelante, el T.U.O. de las

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

<sup>2</sup> 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

EXPEDIENTE N° 0092436-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

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. Asimismo, el artículo 117° del T.U.O. de las Condiciones de Uso indica que:

*"Mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar la (i) contratación; (ii) resolución; (iii) modificación de los términos o condiciones de la contratación; (iv) migración a planes tarifarios; o (v) contratación de ofertas, descuentos, promociones, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado.*

*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 derivados del contrato de abonado u otras prestaciones contempladas en la presente norma."*

8. Adicionalmente, el artículo 118° del T.U.O de las Condiciones de Uso establece lo siguiente:

*"Se considera como mecanismo de contratación a aquél documento que permita otorgar certeza de la solicitud o aceptación de los actos a los que se refiere el artículo precedente, siendo de manera taxativa los siguientes:*

*(...)*

*(ii) Grabación de audio o video, la cual deberá comprender el íntegro de la comunicación entre el solicitante del servicio o el abonado, según corresponda, y la empresa operadora, desde que dicha comunicación se establece hasta su finalización;*

*(...)*

*Cuando los actos referidos en el artículo 117° sean realizados utilizando el mecanismo de contratación señalado en el numeral (ii) del presente artículo, la empresa operadora deberá requerir al abonado los datos personales que acrediten su identidad, para lo cual adicionalmente al número de documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes), deberá solicitar el lugar y fecha de nacimiento. Adicionalmente, la empresa operadora podrá solicitar el nombre del padre y/o madre, o alguna contraseña o clave secreta u otros datos que otorguen una mayor seguridad. En cualquier caso, la empresa operadora deberá entregar al abonado, de manera inmediata, un código o número correlativo de identificación del pedido realizado, debiendo mantener un registro de pedidos.*

*(...)*

*(Resaltado nuestro)*

9. Complementariamente, 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



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0092436-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

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.

10. 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 los requisitos establecidos en los artículos citados.
11. De igual forma, 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.
12. En el presente caso, LA EMPRESA OPERADORA ha elevado un CD que contendría el mecanismo de contratación del servicio N° , de cuya reproducción se advierte que con fecha 10 de abril de 2017 una persona identificada como con DNI N° aceptó la contratación de un servicio Claro 2Play ubicado en la - Dpto. - Lima.
13. Asimismo, se advierte que para la contratación del servicio se requirió de manera adicional la fecha y lugar de nacimiento del contratante (Lima, / ), así como los nombres de sus padres (Vicente e Irene).
14. De otro lado, es relevante tener en cuenta que EL RECLAMANTE niega conocer la dirección de instalación del servicio; al respecto, el segundo párrafo del artículo 19° del TEO de las Condiciones de Uso establece que el personal designado por la empresa operadora deberá entregar al abonado o a cualquier persona capaz que se encuentre en el domicilio y acredite relación con el abonado, una constancia de instalación y/o activación del servicio, debiendo contar con su conformidad.
15. Sin embargo, de la revisión de la documentación obrante en el expediente, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha cumplido con remitir la "Constancia de Instalación" del servicio, por lo que no acredita (i) la instalación del servicio y/o (ii) que esta se produjo con la conformidad del abonado o con una persona capaz que acredite su relación con el abonado.
16. En consecuencia, de conformidad con lo señalado en los considerandos precedentes, corresponde declarar **fundado** el presente recurso. En ese sentido, LA EMPRESA OPERADORA deberá dar de baja el servicio y anular los importes generados por el mismo o efectuar la devolución de dichos importes, según corresponda.
17. 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 el servicio N° y anular la deuda generada por este servicio.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como: el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, y modificatorias; el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL; los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° 0092436-2017/TRASU/ST-RA  
RECURSO DE APELACIÓN  
RESOLUCIÓN FINAL

de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, aprobados por la Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, la Resolución N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL y la Resolución N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL; el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, 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 de líneas asociadas al N° , 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 deberá: (i) dar de baja el servicio reclamado y (ii) anular o devolver al reclamante, según corresponda, el importe correspondiente al total de la deuda asociada a dicho servicio, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

**Carlos Silva Cárdenas**  
**Vocal de la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo**  
**de Solución de Reclamos de Usuarios**

CSC/JLY

**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.
- Con la expedición de la presente resolución final queda agotada la vía administrativa, no procediendo la interposición de otro recurso, salvo la acción contencioso administrativa en la vía judicial.
- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17° de la Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo -Ley N° 27584-, el plazo para interponer demanda contencioso administrativa es de tres meses a contar desde el conocimiento o notificación de la actuación impugnada, lo que ocurra primero.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).