



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° **0002475-2022/TRASU/ST-RA**
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

///...

Solicitar a LA EMPRESA OPERADORA que:

- (i) Emita pronunciamiento sobre la recepción del pago que ha realizado EL RECLAMANTE a través de la banca móvil del BCP, indicando si registra en su sistema el número de operación bancaria señalada en el documento de pago de EL RECLAMANTE, debiendo remitir la información del área de recaudación u otro documento de la entidad financiera del BCP que den cuenta del pago alegado.

...///

6. En atención al requerimiento de información del Tribunal, LA EMPRESA OPERADORA, informó lo siguiente:
 - (i) De conformidad con lo indicado por el área de Recaudación, no se validó ningún abono realizado el día 20/12/2021 por el importe de S/ 4,701.71 o S/ 5,412.03 a través del Banco de Crédito del Perú (BCP), con número de operación N° 81272549.
 - (ii) Adjunta el detalle de las transacciones que el sectorista del Banco de Crédito del Perú (BCP) le ha reportado.
 - (iii) Existe incongruencia en los medios de prueba presentados por EL RECLAMANTE, dado que, éstos advierten dos pagos con diferentes montos bajo el mismo número de operación y, a su vez, sólo un pago registrado el 20/12/2021
7. Cabe precisar, que el artículo 28° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones² establece que la materia de reclamo de "cobro" está referida a *"Montos cobrados al usuario por conceptos distintos a los oportunamente facturados o que el usuario desconoce por haber sido anteriormente pagados o los montos cobrados habiendo solicitado la baja del servicio sin que la empresa operadora hubiere cumplido con efectuarla o habiéndola efectuado realiza el cobro."*
8. Al respecto, es preciso señalar que el artículo 70° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones³ establece que el abonado deberá pagar los recibos emitidos por LA EMPRESA OPERADORA hasta la fecha de vencimiento de los mismos.
9. Asimismo, en el artículo 1229° del Código Civil Peruano⁴ se establece que la prueba del pago incumbe a quien pretende haberlo efectuado.
10. En atención a las normas citadas anteriormente, y dada la naturaleza del reclamo corresponde a EL RECLAMANTE acreditar el pago del recibo adjuntando el medio de prueba –comprobante o constancia de pago- que permita generar certeza de sus afirmaciones.
11. Complementariamente, el Principio de Presunción de Veracidad del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que *"En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley,*

² Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL del 7 de mayo de 2015 y sus modificatorias

³ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.

⁴ Al respecto, el Código Civil, en su Artículo IX del Título Preliminar, establece que "Las disposiciones del Código Civil se aplican supletoriamente a las relaciones y situaciones jurídicas reguladas por otras leyes, siempre que no sean incompatibles con su naturaleza"; por consiguiente, debe reconocerse la aplicación supletoria del Código Civil al presente caso.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE Nº 0002475-2022/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.”

- 12. Del análisis de la documentación que obra en el expediente, específicamente de los documentos “Histórico de Estado de Cuenta”, se observa que, no se encuentra registrado el pago por el recibo de julio de 2021 realizado el día 20 de diciembre de 2021 por el importe de S/ 4,701.71.
- 13. Cabe señalar que, EL RECLAMANTE manifiesta que realizó el pago del recibo de julio de 2021 por el importe S/ 4,701.71 el día 20 de diciembre de 2021, por lo que adjunta capturas de pantalla que lo acreditarían. Sin embargo, existe inconsistencia en el pago, dado que, se observa dos montos diferentes bajo el mismo número de operación bancaria, tal como se muestra a continuación:

Pago de S/ 4,701.71 con número de operación 81272549



¡Pagaste Claro!

S/ 4,701.71

Lunes 20 Diciembre 2021

Destino **Claro**
3 Claro Movil - Fijo (Codigo Soles)

Origen **Ahorro Soles**

Número de operación **81272549**

Pago de S/ 5,412.03 con número de operación 81272549

»BCP»

¡Pagaste Claro!

S/ 5,412.03

Lunes 20 Diciembre 2021

Destino **Claro**
3 CLARO MOVIL - FIJO (CODIGO SOLES)

Origen **Ahorro Soles**

Número de operación **81272549**

- 14. Asimismo, se ha verificado el documento denominado “CREP232921122021” que, corresponde al detalle de las transacciones bancarias remitido por el Banco de Crédito de Perú BCP a LA EMPRESA OPERADORA, en el cual se advierte que, no se registró algún pago en fecha 20 de diciembre de 2021, realizado por el recibo de julio de 2021 y por el servicio con código H-1500002.
- 15. En ese sentido, LA EMPRESA OPERADORA no ha recibido el pago alegado por EL RECLAMANTE y los documentos alcanzados por éste no generan certeza del pago.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ST-TRASU

EXPEDIENTE N° **0002475-2022/TRASU/ST-RA**
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

16. De acuerdo a la Relación de Medios Probatorios Aprobados, este Tribunal resuelve los recursos que le son elevados a partir de una evaluación conjunta de todos los medios probatorios actuados.
17. En consecuencia, considerando lo expuesto, corresponde 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: 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 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° 004-2019-JUS, y el Código Procesal Civil, en lo que fuera aplicable.

HA RESUELTO:

Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por el cobro generado a través del recibo de julio de 2021 (pago no procesado); 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:ARRESCURRENAGA
SANTISTEBAN Angela FAU
20216072155 soft

**Vocal de la Sala Unipersonal 19 del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios**

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.osiptel.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.