



**RESOLUCIÓN DE TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE
USUARIOS**

Nº 00004-2021-TRASU/SP/OSIPTTEL

Lima, 25 de octubre de 2021

OBJETO	LISTADO DE MEDIOS PROBATORIOS A SER CONSIDERADOS POR EL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS EN LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS
---------------	--

VISTO:

La propuesta del listado de medios probatorios a ser considerados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU) en la tramitación de las quejas, presentada por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (en adelante, STSR); y,

CONSIDERANDO:

Que, la queja constituye un remedio procesal que tiene por finalidad subsanar los defectos que se puedan presentar durante la tramitación del procedimiento; se trata de un mecanismo que cautela la efectividad del derecho de los administrados al debido procedimiento administrativo;

Que, el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento), aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTTEL y modificado por las Resoluciones de Consejo Directivo Nº 127-2016-CD/OSIPTTEL, Nº 048-2017- CD/OSIPTTEL, Nº 051-2018-CD/OSIPTTEL, Nº 266-2018-CD/OSIPTTEL, Nº 170-2020-CD/OSIPTTEL, 209-2020-CD/OSIPTTEL y Nº 145-2021-CD/OSIPTTEL, establece en su artículo 70º los supuestos para la presentación de una queja;

Que, el mencionado artículo dispone que, el usuario puede presentar una queja: (i) cuando la empresa operadora no aplicó el silencio administrativo que corresponde; (ii) por suspensión o corte del servicio por falta de pago durante el procedimiento de reclamo; (iii) por requerimiento de pago del monto reclamado al momento de la interposición del reclamo o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia del reclamo; (iv) por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja o por la negativa a otorgar el código de reclamo o queja; (v) cualquier otro defecto de tramitación que implique una transgresión normativa durante el procedimiento de reclamo; y, (vi) otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTTEL;

Que, atendiendo a que el Reglamento dispone que el usuario podrá iniciar un procedimiento de queja, en cualquier estado del procedimiento de reclamo iniciado ante la empresa operadora, resulta pertinente establecer el listado de medios probatorios que deben ser remitidos por las empresas operadoras y los usuarios con la finalidad de determinar si, durante el procedimiento de reclamo, las empresas operadoras han vulnerado el debido procedimiento de atención de reclamos;

Que, la aprobación y publicación del listado de medios probatorios permitirá a los sujetos que participan en el procedimiento de atención de reclamos, es decir, a los abonados, usuarios y empresas operadoras, tener un cabal conocimiento de los medios probatorios que deben ser remitidos en el marco de la tramitación de las quejas, según corresponda;





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Que, bajo ese contexto, y conforme a lo dispuesto en el artículo 70° del Reglamento, en el caso de los supuestos de queja por no permitir el acceso al expediente virtual, por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo vía web, por requerimiento de pago del monto reclamado al momento de la interposición del reclamo y por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja vía web; corresponde al usuario acreditar la transgresión incurrida por la empresa operadora debiendo adjuntar a su queja la documentación respectiva;

Que, conforme a lo dispuesto en el Reglamento, las empresas operadoras deben elevar las quejas al TRASU con los medios probatorios que correspondan, según la transgresión normativa alegada por el usuario y/o abonado, los cuales han sido tomados en consideración en el listado de medios probatorios que se aprueba;

Que, dicho listado de medios probatorios es aplicable para todos los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, la aprobación del listado de medios probatorios deja a salvo las atribuciones del TRASU para modificar o agregar, de ser necesario, otros documentos a ser elevados; y,

Que, estando a lo acordado en la sesión de Sala Plena del TRASU del 22 de octubre de 2021;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el “Listado de medios probatorios a ser considerados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en la tramitación de las quejas”, detallado en el Anexo 1 de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- Aprobar la “Matriz de medios probatorios a ser remitidos por las empresas operadoras y los usuarios, según la transgresión incurrida”, detallada en el Anexo 2 de la presente Resolución.

Artículo Tercero.- Encargar a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos la publicación de la presente resolución en el diario oficial El Peruano y en la página web institucional del OSIPTEL.

Con la intervención de los señores Vocales: Mercedes Aguilar Ramos, Angela Arrescurrenaga Santisteban, Alberto Cairampoma Arroyo, Jesús Espinoza Lozada, Jacqueline Gavelán Díaz, Carlos Silva Cárdenas Tania Zúñiga Fernández, Alexandra Cuya Manco, Vanessa Thorsen Orrego De Hurtado, Héctor Ferrer Tafur y Francisco Ochoa Mendoza.

Regístrese y comuníquese,

MERCEDES AGUILAR RAMOS
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE
RECLAMOS DE USUARIOS



BICENTENARIO
PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 161kpH9@0199.8