



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DE TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

Nº 00003-2021-TRASU/SP/OSIPTTEL

Lima, 30 de setiembre de 2021

OBJETO	Resolución que aprueba criterios aplicables a la actuación probatoria en el procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, relación de medios probatorios a ser actuados en dicho procedimiento, y criterios y acciones a implementar en caso el sentido de la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa sea a favor del reclamante.
---------------	--

VISTO:

El Proyecto de Resolución presentado por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos que establece los criterios aplicables a la actuación probatoria y la Relación de Medios Probatorios a ser actuados en el procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como los criterios sobre las acciones a implementar en caso el sentido de la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa sea a favor del reclamante;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTTEL, se aprobó el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento), el cual fue 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;

Que, en la Cuarta Disposición Transitoria de la última resolución antes señalada, se encarga al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU) que apruebe la lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos y los criterios sobre las acciones a implementar en caso el sentido de la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa sea fundado;

Que, conforme a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 10º del Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 102-2017-CD-OSIPTTEL, corresponde al TRASU aprobar el listado de medios de prueba a ser actuados por las empresas operadoras en los procedimientos de reclamo;

Que, en ese sentido, mediante Resolución Nº 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTTEL, este Tribunal dispuso la aprobación de la Relación de Medios Probatorios;



BICENTENARIO
PERÚ 2021



Que, el avance tecnológico en el sector de telecomunicaciones impacta en la forma en cómo los usuarios se relacionan con los servicios públicos del sector, generando la aparición de nueva casuística, haciéndose necesario actualizar la Relación de Medios Probatorios aprobada en el año 2012;

Que, la aprobación de esta nueva relación de medios probatorios permitirá que los sujetos que participan en el procedimiento de atención de reclamos (abonados, usuarios y empresas operadoras) tengan cabal conocimiento de los medios probatorios que pueden ser actuados en el marco del procedimiento de reclamos, así como acerca de los derechos y obligaciones que les corresponde en lo concerniente a la actuación de medios probatorios;

Que, las empresas operadoras, al momento de resolver los reclamos, están actuando nuevos medios probatorios, acordes con la casuística que viene apareciendo en el sector de telecomunicaciones, los mismos que han sido tomados en consideración con la relación de medios probatorios que se aprueba;

Que, la aprobación de la relación de medios probatorios deja a salvo las atribuciones del TRASU para modificar o agregar, de ser necesario, otros medios de prueba;

Que, de otro lado, en atención al encargo efectuado a través de la Cuarta Disposición Transitoria de la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL, corresponde al TRASU determinar los criterios y las acciones a implementar en caso el sentido de la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa sea declarado a favor del reclamante. Asimismo, la aprobación de la matriz que contiene dichos criterios permitirá que los usuarios puedan tomar una decisión adecuada respecto al inicio de un procedimiento de reclamo bajo una determinada materia reclamable, considerando las implicancias del pronunciamiento en caso éste resulte a su favor; y, las empresas operadoras tendrán claridad respecto a las acciones que deben efectuar en cada caso, con lo cual se optimizará el procedimiento de reclamos.

Que, estando a lo acordado en la sesión de Sala Plena del TRASU del 30 de setiembre de 2021;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - Establecer como criterios aplicables a la actuación probatoria en el procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, los siguientes:

- (i) De acuerdo a lo establecido en el artículo 53° del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, es la empresa operadora quien tiene la carga de la prueba.
- (ii) Se invierte la carga de la prueba cuando así se disponga en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso) o en otras normas que resulten aplicables al caso concreto; y, cuando el reclamante cuestione la validez o exactitud de la información proporcionada por la empresa operadora. En estos casos, es el reclamante quien debe acreditar la veracidad de sus afirmaciones.





- (iii) Los medios probatorios que se evalúan son, en su mayoría, de carácter documental. Sin embargo, se tendrá en cuenta el mérito de la pericia, las inspecciones y demás pruebas técnicas.
- (iv) La evaluación que debe realizarse para incluir los medios probatorios es la pertinencia, entendiéndose su idoneidad para generar convicción respecto a las condiciones de prestación de un determinado servicio público de telecomunicaciones. No obstante, debe advertirse que, si bien cada uno de ellos aporta elementos de análisis que favorecen la labor de evaluación de los reclamos, no necesariamente todos ellos tienen que ser actuados de manera concurrente en cada caso.
- (v) La necesidad de la actuación de los diferentes medios probatorios se evalúa en función de la naturaleza del reclamo analizado y de las situaciones cuya probanza sea requerida.
- (vi) La empresa operadora podrá prescindir de la actuación de los medios probatorios que sean solicitados por los usuarios, siempre que sustente debida y adecuadamente los fundamentos de su decisión y concurran, en el caso concreto, otros medios probatorios relevantes para la solución del reclamo.
- (vii) Los medios probatorios serán evaluados de manera conjunta utilizando criterios de interpretación razonables.
- (viii) El TRASU tiene la facultad de ordenar la actuación de medios probatorios en segunda instancia¹.
- (ix) La relación de los medios probatorios no puede ser considerada como una lista taxativa, debido a que los constantes cambios tecnológicos en el sector de telecomunicaciones implican la aparición de nuevos servicios y, con ello, la generación de nuevos tipos de materia reclamable, que pueden requerir u ofrecer nuevos medios de probanza para las empresas y los usuarios.
- (x) Las empresas operadoras podrán denominar de una manera distinta a los documentos que eleven como medios probatorios; no obstante, dichos documentos deben contener la información mínima que se ha establecido para cada medio probatorio.
- (xi) Considerando que los medios probatorios validan las premisas de hecho sobre las que se sustentan las resoluciones emitidas en el procedimiento de reclamos, aquellos deben obrar en el expediente a fin de que la resolución cumpla debidamente con la motivación externa.

Artículo Segundo.- Aprobar la “Relación de Medios Probatorios a ser actuados en el Procedimiento de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, detallada en el Anexo 1 de la presente Resolución.

Artículo Tercero.- Aprobar la “Matriz de Medios Probatorios por Concepto Reclamado y Tipo de Servicio” detallada en el Anexo 2 de la presente Resolución, cuya aplicación



¹ Artículo 59° del Reglamento General de OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

debe sujetarse a los criterios de aplicación a la actuación probatoria señaladas en el Artículo Primero.

Artículo Cuarto.- Aprobar la “Matriz de criterios y acciones a implementar en caso el sentido de la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa sea declarado a favor del reclamante” detallada en el Anexo 3 de la presente Resolución.

Artículo Quinto.- Dejar sin efecto la Relación de Medios Probatorios que fuera aprobada mediante Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTTEL a partir de la vigencia de la presente resolución.

Artículo Sexto.- 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 OSIPTTEL.

Artículo Séptimo.- La presente resolución entrará en vigencia en la misma fecha que resulte exigible lo dispuesto en el artículo 28° del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTTEL.

Con la intervención de los señores Vocales: Mercedes Aguilar Ramos, Angela Arrescurrenaga Santisteban, Alberto Cairampoma Arroyo, Tania Zúñiga Fernández, Jacqueline Gavelán Díaz, Carlos Silva Cárdenas, Jesús Espinoza Lozada, 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: 1D6J80q8u2;\$50