

00/100 Nuevos Soles (S/. 21,122.00), por los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo 2°.-** AFP Unión deberá cumplir con pagar la multa antes señalada dentro del plazo de cinco (5) días calendario posteriores a la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución.

**Artículo 3°.-** La presente resolución entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

AUGUSTO MOUCHARD RAMIREZ  
Superintendente de Administradoras  
Privadas de Fondos de Pensiones

10450

## OSIPTEL

### Lineamientos resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de Osiptel, para reclamos de servicio local medido en telefonía fija

RESOLUCION N° 01-98-LIN/TRASU-OSIPTEL

Lima, 10 de setiembre de 1998

EL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCION  
DE RECLAMOS DE USUARIOS DE OSIPTEL

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo con el Artículo 58° del Reglamento para la solución de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones ante el OSIPTEL (Resolución del Consejo Directivo N° 032-97-CD/OSIPTEL) la Sala Plena del Tribunal puede aprobar lineamientos, que orienten a los usuarios y a las empresas operadoras sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, en los aspectos que fueren de su competencia;

Que la publicación de estos lineamientos tiene como principal objetivo reducir las posibles situaciones de conflicto entre usuarios y empresas en el ámbito de la competencia del Tribunal;

Que la publicación de los lineamientos se sustenta en el principio de predictibilidad, es decir, en la necesidad de anticipar la forma en que han de ser resueltos los conflictos que puedan surgir como consecuencia de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, incentivando las conductas eficientes y diligentes en los agentes que participan en este mercado; por lo que en uso de sus atribuciones;

SE RESUELVE:

**Artículo Unico.-** Aprobar los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL para reclamos de servicio local medido en Telefonía Fija, el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

Archívese, comuníquese y publíquese.

VERONICA ZAMBRANO COPELLO

MANUEL SAN ROMAN BENAVENTE

JOSE LUIS SARDON DE TABOADA

EDUARDO DIAZ CALDERON

JUAN CARLOS MEJIA CORNEJO

JUAN KAISER FONTANA

### LINEAMIENTOS RESOLUTIVOS PARA RECLAMOS DE SERVICIO LOCAL MEDIDO EN TELEFONIA FIJA

TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCION  
DE RECLAMOS DE USUARIOS DE OSIPTEL

#### I. INTRODUCCION

El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) - en adelante, el Tribunal - fue creado el 9 de octubre de 1995 con el fin de resolver en última instancia administrativa los reclamos presentados por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Desde entonces, el Tribunal ha resuelto más de 6,300 recursos.

A fines de 1997, luego de dos años y tres meses de funcionamiento del Tribunal, el Osiptel simplificó las normas de procedimiento del Tribunal mediante la Resolución N° 032-97-CD/OSIPTEL con la cual expidió el nuevo Reglamento para la Solución de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. El nuevo reglamento no sólo simplificó y redujo los plazos del procedimiento de reclamos ante el Tribunal sino que le otorgó la facultad de aprobar lineamientos para la interpretación de normas sobre los temas de su competencia.

Conforme al Artículo 58° del citado Reglamento, corresponde a la Sala Plena del Tribunal aprobar lineamientos resolutivos que orienten a usuarios y empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones acerca de los alcances y criterios de interpretación de las normas que utiliza el Tribunal para resolver los reclamos.

#### El Rol del Tribunal

El Osiptel establece el procedimiento de reclamos ante el Tribunal -última instancia administrativa- como parte de su política vinculada a la protección de los usuarios. En tal sentido, la esencia de la estrategia de Osiptel en esta materia reside en:

1. La protección efectiva de los legítimos intereses de los usuarios;
2. La información y educación para un uso responsable de los servicios públicos de telecomunicaciones; y,
3. La presencia de empresas operadoras que reconozcan los derechos del usuario.

La racionalidad del procedimiento ante el Tribunal exige que las propias empresas operadoras sean las primeras en procesar los reclamos de sus usuarios. En tal sentido, la intervención del órgano regulador se justifica sólo en la medida en que se hayan agotado todas las posibilidades de solución a las pretensiones legítimas de los usuarios al interior de las empresas operadoras.

De este modo, la intervención del Tribunal se realiza a manera de revisión del proceso, lo que implica por su parte examinar la validez legal y la idoneidad técnica de los fundamentos y términos de la resolución recurrida, pudiendo confirmarla, revocarla, modificarla o integrarla.

Tal facultad de intervención del Tribunal es una de las ventajas con que cuenta este sistema y que, en conjunto, sirve para darle protección, al usuario del servicio de telecomunicaciones. Cabe anotar que las facilidades de este sistema son mayores en comparación con las existentes en otras instancias administrativas y/o judiciales.

El sistema ha sido creado con el objetivo de eliminar las distorsiones que colocan a los usuarios en una posición de desventaja frente a la empresa operadora al momento de tramitar sus reclamos, desventajas que pueden ser consecuencia de la falta de información de los usuarios

acerca de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Puesto el sistema en marcha, una conclusión que es necesario resaltar es que sin la normatividad expedida por el Osiptel, la organización de la defensa del usuario de telecomunicaciones podría implicar un alto costo, tanto por la intervención de abogados como por los recursos que deberían emplearse para la obtención de pruebas técnicas que permitan acreditar sus reclamos.

Por ello, el sistema establece un procedimiento sencillo por el cual el Tribunal, luego de tomar conocimiento de un recurso, impulsa el proceso y pone en conocimiento del usuario la información presentada por la empresa operadora. Por su parte, la empresa operadora, a la que corresponde fundamentalmente la carga probatoria, debe actuar las pruebas que desvirtúen las pretensiones de los usuarios. La falta o la inconsistencia de estas pruebas da lugar a que el Tribunal acoga favorablemente las pretensiones de los usuarios.

No obstante, esta protección que brinda el sistema de reclamos a los usuarios, no compromete al Tribunal en el resultado de sus fallos. Por tanto, los Vocales que conforman el Tribunal resuelven de conformidad con las reglas de derecho y ajustándose a las pruebas actuadas durante el proceso, lo que brinda a las partes involucradas un trato equitativo. En consecuencia, los fallos que expide el Tribunal otorgan la razón a quien le corresponde, sea conforme a las pruebas actuadas en el proceso o conforme a las presunciones de ley. No debe olvidarse que finalmente recae en el Tribunal la responsabilidad de administrar justicia como última instancia administrativa.

#### **Lineamientos resolutivos en reclamos por facturación del servicio local medido**

El objetivo del presente documento es contar con un instrumento que permita conocer los criterios que han venido utilizando el Tribunal para la solución de los reclamos que le han sido presentados. La publicación de estos lineamientos resolutivos se sustenta en la necesidad de predictibilidad, es decir, de anticipar la forma en que serán resueltos los conflictos que puedan surgir en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

El objetivo de esta publicación es, por ello, incentivar conductas eficientes y diligentes en los agentes que participan en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones. Porque el desarrollo de un sistema económico basado en el libre mercado requiere también que los agentes económicos, sean usuarios o empresas operadoras, accedan a un costo mínimo a la información sobre el contenido y el alcance de las normas, así como a la forma en que las autoridades las interpretarán y aplicarán.

El Tribunal conoce, en vía de revisión, los problemas sobre facturación, cobro, instalación, corte, retiro y traslado del servicio; y, en vía de apelación, los problemas de calidad del servicio. Adicionalmente, conoce los recursos de queja interpuestos contra la segunda instancia administrativa de las empresas operadoras. En sus tres años de funcionamiento, más de la mitad de las resoluciones finales emitidas por el Tribunal corresponden a reclamos por facturación de servicio local medido. Por este motivo, el Tribunal inicia la publicación de sus lineamientos resolutivos empezando por este concepto.

No obstante, debe advertirse que la presente publicación de los lineamientos resolutivos sólo expone los criterios generales que adopta el Tribunal. A estos lineamientos es aplicable la cautela que debe tenerse respecto de la jurisprudencia en general, ya que no toda solución puede basarse en otra adoptada para un supuesto que aparente ser similar pero que pueda tener sus propias particularidades.

Otro aspecto que debe advertirse al abordar la lectura de los lineamientos es que cada uno traduce la apreciación y el criterio adoptado por el Tribunal respecto a determinada situación o medio probatorio. Sin embargo, es necesario señalar que, en la mayoría de las veces, al analizar

un caso se observa que existe más de una situación o más de un medio probatorio relevantes para adoptar la decisión.

## **II. EL PROMEDIO DE CONSUMO Y SU VARIACION**

Uno de los criterios para resolver los reclamos por facturación del consumo de servicio local medido consisten en identificar el patrón de consumo del usuario con relación al servicio local medido. Para ello el Tribunal utiliza dos criterios de evaluación concurrentes: de un lado, el promedio de consumo; y, de otro, los rangos de variación que éste presenta.

El promedio de consumo revela de un modo general cuál es el nivel de consumo del usuario. Los rangos de variación permiten determinar la magnitud de las fluctuaciones que experimenta el consumo del usuario respecto de su promedio. Estos dos criterios en conjunto perfilan un patrón de comportamiento contra el cual se puede comparar el consumo objeto de reclamo.

A fin de establecer el promedio de consumo y los rangos de variación, el Tribunal ha establecido la obligación de la empresa operadora de proporcionar los datos sobre el consumo de los últimos meses en que el usuario ha estado utilizando el servicio. Sin perjuicio de ello, el usuario puede impugnar esta información en los casos en que advierta inexactitudes.

Los lineamientos adoptados en este tema, son los siguientes:

### **1. No obra información sobre el consumo del servicio local medido en los últimos períodos de facturación**

Cuando no obran en el expediente los datos sobre el consumo de los últimos períodos de facturación, no puede establecerse un consumo promedio que refleje el comportamiento del usuario con relación al servicio telefónico. En este supuesto, el Tribunal considera que la empresa operadora debió contar con este dato para declarar la improcedencia del reclamo, sobre todo, si no existen otras pruebas que acrediten que las llamadas objeto del reclamo se produjeron desde el domicilio de instalación del servicio telefónico.

Por tanto, el Tribunal declarará fundado el recurso de revisión presentado por el usuario, salvo que existan otras pruebas que permitan concluir que las llamadas se produjeron desde el inmueble donde se encuentra instalado el servicio.

### **2. Consumo regular en relación con el promedio**

Si de los datos que obran en el expediente se establece que el consumo objeto del reclamo es inferior al promedio de consumo o se encuentra dentro de los límites de variación registrados, el Tribunal presume que el consumo fue regular en el mes objeto del reclamo y que no existen, por tanto, fundamentos para el reclamo.

En estos supuestos el Tribunal entiende que el funcionamiento y la facturación del servicio han sido correctos, por lo que se declarará infundado el recurso de revisión presentado, salvo que otras pruebas actuadas en el expediente desvirtúen la presunción sobre el correcto funcionamiento de la medición del servicio.

### **3. Consumo irregular en relación con el promedio**

Si de la información que obra en el expediente se establece que el consumo objeto del reclamo resulta notablemente elevado, con relación al consumo promedio establecido, entonces el Tribunal presume que este consumo es irregular y que por tanto, existirían fundamentos para el reclamo.

En estos casos, el Tribunal declarará fundado el recurso de revisión presentado, salvo que existan otras pruebas que permitan concluir que las llamadas objeto del reclamo pudieron deberse a causas imputables al usuario.

### III. EL ACTA DE INSPECCION TECNICA

El acta de inspección es un documento que permite conocer el estado de la línea, la ubicación y las condiciones de seguridad de las facilidades técnicas del servicio telefónico. En principio, esta prueba resulta de exigencia en los casos en los que los usuarios reclamen de modo reiterado por la facturación de su servicio local medido o en los casos en que habiéndose facturado un consumo inusual, la empresa operadora deba descartar la posibilidad de un robo o sustracción de línea.

#### 1. Obra en el expediente el acta de inspección

Cuando obra en el expediente el acta de inspección completa, oportuna y legible que acredita el buen estado de la línea y las seguridades de las facilidades técnicas, el Tribunal asume que la empresa operadora ha descartado en principio la posibilidad de que las llamadas objeto del reclamo se hayan producido por sustracción de línea desde la parte externa del inmueble donde se encuentra ubicado el servicio telefónico.

Este hecho da lugar a que se declare infundado el recurso de revisión, salvo que existan otras pruebas que permitan concluir al Tribunal que las llamadas se produjeron por causas imputables a la empresa operadora.

#### 2. No obra en el expediente el acta de inspección y otros supuestos

En los casos en los que se dan los siguientes supuestos:

1. No obra en el expediente el acta de inspección que acredite el buen estado de la línea, ni las seguridades de las facilidades técnicas;
2. El acta es incompleta; o,
3. El acta es ilegible.

En estos casos, el Tribunal asume que la empresa operadora no ha descartado, en principio, la posibilidad de que las llamadas objeto del reclamo se hayan producido por sustracción de la línea desde la parte externa del inmueble donde se encuentra ubicado el servicio telefónico.

Cuando el acta de inspección que obra en el expediente indica que:

1. La línea se apoya en inmuebles vecinos y no haya descartado la posibilidad de robo de línea; o,
2. Se encontró el armario y/o terminal con facilidad de acceso y/o sin seguridad.

El Tribunal presume que las llamadas objeto del reclamo podrían haberse producido por sustracción de línea desde la parte externa del inmueble donde se encuentra ubicado el servicio telefónico.

Asimismo, cuando la inspección técnica no contiene el resultado, del seguimiento en distribuidores (MDF) o cuando no consigna el resultado de la inspección física, el Tribunal presume que no se han actuado las pruebas necesarias que indiquen la conformidad de las facilidades técnicas.

La ocurrencia de cualquiera de estos supuestos, sin perjuicio de otros que pudieran presentarse, da lugar a que se declare fundado el recurso de revisión, salvo que la empresa operadora haya desvirtuado esta presunción, mediante la presentación de otras pruebas.

#### 3. Acta de inspección posterior a la resolución

Cuando el acta de inspección es:

1. Posterior a la resolución de primera instancia y anterior al recurso de apelación;
2. Posterior a la resolución de segunda instancia y anterior al recurso de revisión; o,
3. Posterior a la presentación del recurso de revisión.

En cualquiera de estos casos, el Tribunal asume que la empresa no descartó en su oportunidad la posibilidad

de que las llamadas objeto del reclamo se hayan producido por sustracción de línea desde la parte externa del inmueble donde se encuentra ubicado el servicio telefónico.

En el primer caso, se entiende que la resolución de primera instancia se expidió sin contar con el resultado de la inspección y esta circunstancia lleva a que sus fundamentos pierdan consistencia, por lo que la resolución de segunda instancia debió apreciar este vicio y no confirmarla.

En el segundo caso, se entiende que esta circunstancia lleva a que los fundamentos de la resolución de segunda instancia pierdan consistencia.

En el tercer caso, el Tribunal advierte que la inspección resulta inoportuna para acreditar el buen estado de las facilidades técnicas en el tiempo en que se produjo la facturación objeto del reclamo.

En estos casos, el Tribunal declarará fundado el recurso de revisión, presumiendo robo de línea o error en la medición del servicio local medido, salvo que la empresa operadora haya desvirtuado esta presunción mediante la presentación de otras pruebas que permitan concluir que las llamadas se produjeron desde el interior del inmueble.

### IV. EL INFORME DE AVERIAS

El informe de averías es un documento de importancia esencial para determinar si existieron problemas técnicos que hubieren podido afectar el servicio telefónico del usuario durante el período de facturación reclamado.

#### 1. Cuando no obra un informe sobre averías

Cuando la empresa operadora no informe o no acredite que se han producido averías durante el período objeto del reclamo, el Tribunal asume que la empresa operadora no ha descartado, en principio, la posibilidad de que las llamadas objeto del reclamo se hayan producido a causa de desperfectos técnicos, los que podrían haber afectado el normal comportamiento del servicio telefónico.

En estos casos el Tribunal declarará fundado el recurso de revisión, presumiendo problemas técnicos del servicio, salvo que la empresa operadora haya desvirtuado esta presunción mediante la presentación de otras pruebas.

#### 2. Cuando obra un informe sobre averías

Cuando obra un informe que acredita que se han producido averías durante el período objeto del reclamo, las que por su naturaleza pudieron haber afectado el normal comportamiento del servicio telefónico y la facturación, el Tribunal entiende que fueron estas averías las que ocasionaron las llamadas objeto del reclamo.

En estos casos el Tribunal declarará fundado el recurso de revisión presentado en tanto presume problemas en la tasación o facturación del servicio, salvo que la empresa operadora haya desvirtuado esta presunción mediante la presentación de otras pruebas.

Ahora bien, cuando obra un informe que acredita que se han producido averías durante el período objeto del reclamo que por su naturaleza no pudieron haber afectado el normal comportamiento del servicio telefónico.

El Tribunal asume que la empresa operadora ha descartado la posibilidad de que las llamadas objeto del reclamo se hayan producido a causa de desperfectos en la red que pudieren haber afectado el normal comportamiento del servicio telefónico.

Estos supuestos dan lugar a que el Tribunal declare infundado el recurso de revisión, salvo que existan otras pruebas que permitan concluir que las llamadas objeto del reclamo se produjeron por otras causas que resulten imputables a la empresa operadora.

### V. EL ANALIZADOR DE LLAMADAS SOLICITADO

El analizador de llamadas es una prueba que la empresa operadora debe actuar si es solicitado por el usuario en primera instancia o en los casos que considere pertinente.

El analizador permite determinar cuáles son las llamadas que realizó un usuario, en su servicio local medido, por un determinado número de días.

#### **1. No obra analizador de llamadas solicitado en primera instancia**

Si en el expediente no obra el analizador de llamadas solicitado por el usuario en primera instancia, se entiende que esta prueba no ha sido debidamente actuada por la empresa operadora.

En estos casos, el Tribunal asume que no existen evidencias que permitan presumir de modo indubitante que la medición del servicio local es correcta. En tal sentido el recurso de revisión será declarado fundado, salvo que existan otras pruebas que permitan determinar que las llamadas se efectuaron desde el interior del inmueble.

#### **2. Analizador de llamadas: Consumo regular**

Si de la información que obra en el expediente se aprecia que el nivel de consumo correspondiente al período de operación del analizador es razonablemente coincidente con el arrojado por este instrumento, el Tribunal presume que no ha existido ninguna irregularidad en cuanto al consumo facturado. En este caso, el recurso de revisión se declarará infundado, salvo que existan pruebas que permitan concluir que el nivel de consumo reclamado no es imputable al usuario.

#### **3. Analizador de llamadas: Consumo irregular**

Si de la información que obra en el expediente aparece que el nivel de consumo del período de operación del analizador es notoriamente distinto al registrado por éste, o aparecen llamadas a telefonía móvil, de larga distancia internacional o nacional que no corresponderían ser consideradas dentro de este registro, el Tribunal presume que han existido irregularidades en cuanto al consumo facturado.

En estos casos el Tribunal declarará fundado el recurso de revisión en tanto presume problemas en la tasación o facturación del servicio, salvo que la empresa operadora haya desvirtuado esta presunción mediante la presentación de otras pruebas.

#### **4. Analizador contiene llamadas reconocidas por el usuario**

Si en el analizador de llamadas solicitado por el usuario aparecen registradas algunas llamadas a algunos números con los que el usuario tiene relación, el Tribunal presume que las llamadas sí se efectuaron, en tanto resultaría extraño que se produjera sustracción de línea que involucre a números telefónicos con los que el usuario tiene relación.

En estos casos, el Tribunal declarará infundado el recurso de revisión.

#### **5. Analizador ilegible o en idioma extranjero**

Si obra en el expediente el analizador de llamadas solicitado por el usuario en primera instancia, pero resulta ilegible, ininteligible o figura en idioma extranjero, se entiende que esta prueba no ha sido debidamente actuada por la empresa operadora. En estos supuestos, el Tribunal asume que no existen evidencias que le permitan concluir que el nivel de consumo objeto del reclamo habría sido correctamente medido, por lo que de existir alguna irregularidad en la facturación, ésta no podría ser detectada.

En tal sentido, el recurso de revisión será declarado fundado, salvo que existan otras pruebas que acreditan la medición correcta del servicio local.

#### **VI. CONTROL MANUAL DEL USUARIO**

Si en la documentación obrante en el expediente se aprecia que el usuario ha llevado un control manual y sobre la base de éste reconoce sólo algunas de las llamadas

facturadas, el Tribunal considera que el dato proporcionado por el usuario sobre el control de llamadas que realiza no puede ser opuesto a la medición que realiza la empresa operadora mediante sus equipos de tasación. El Tribunal considera que los equipos de tasación de la empresa se encuentran preparados para los fines específicos de medición, por lo que la posibilidad de error es menor que en el caso de un control manual realizado por el usuario.

En estos casos, si no existen otras pruebas que permitan establecer la existencia de alguna anomalía en el servicio, el recurso de revisión se declarará infundado.

#### **VII. RECLAMO INCONSISTENTE**

Cuando de la documentación obrante en el expediente se aprecia que el usuario tiene reclamos anteriores por servicio local medido, pero se advierte que también reclama en períodos en los que su facturación ha sido notoriamente baja, igual o cercana a lo que él considera su consumo real, el Tribunal considera que el reclamo del usuario es inconsistente, salvo que a partir de las pruebas actuadas pueda determinarse que las llamadas se produjeron por razones no imputables al usuario.

Asimismo, cuando se aprecia que el usuario reclama desde el primer recibo por su facturación, el Tribunal entiende, salvo que el nivel de consumo resulte excesivamente elevado, que el usuario no tenía motivos fundados para reclamar ya que el consumo inicial de un nuevo servicio suele ser algo más elevado y no existe un patrón de comportamiento que permita al usuario determinar si tuvo exceso de facturación.

En estos casos, se declarará infundado el recurso de revisión, salvo que existan pruebas adicionales que permitan presumir razonablemente alguna posibilidad de anomalía en el servicio atribuible a la empresa operadora. Del mismo modo, si el usuario reclama sin especificar el concepto de su reclamo, se considerará infundado el mismo.

#### **VIII. FALTA DE CONTROL EN EL SERVICIO DEL USUARIO**

Cuando de la documentación obrante en el expediente se aprecia que el usuario no tiene control razonable respecto del uso de su servicio telefónico, el Tribunal procederá a declarar infundado el recurso de revisión, salvo que existieren otras pruebas que permitan determinar que las llamadas se produjeron desde el exterior del inmueble donde se encuentra ubicado el servicio telefónico.

#### **IX. EL USUARIO ESGRIME ARGUMENTOS DISTINTOS A LOS UTILIZADOS EN PRIMERA INSTANCIA**

Cuando el usuario esgrime ante el Tribunal nuevos argumentos, diferentes a aquellos en los que fundamentó su reclamo en primera instancia, con relación a los cuales la empresa operadora orientó su investigación, el Tribunal los considerará irrelevantes para el resultado del proceso. En estos casos, el Tribunal entiende que los hechos señalados por el usuario no han podido ser investigados, por no haber sido oportunamente denunciados.

En tal sentido, el Tribunal procederá a declarar fundado o infundado el recurso de revisión atendiendo a otras pruebas que se hubieren actuado.

#### **X. DOCUMENTO PIERDE VALOR PROBATORIO**

Cuando entre la documentación alcanzada por la empresa operadora aparece un documento que presenta información contradictoria con la información proporcionada en otro documento por la misma empresa, en asuntos de relevancia para el reclamo, el Tribunal presume que toda la información alcanzada pierde credibilidad y se procede a declarar fundado el recurso de revisión.