

**RESOLUCIÓN Nº 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL**

Lima, 22 de diciembre de 2015

<b>Materia</b>	<b>Lineamientos en Materia de Apelaciones – Facturación de servicios de Telefonía Fija aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.</b>
----------------	--

**CONSIDERANDO:**

Que, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL, TRASU, de acuerdo al Decreto Supremo Nº 008-2001-PCM, Reglamento General de OSIPTEL, es el órgano de OSIPTEL que conoce y resuelve los reclamos presentados por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, en segunda instancia, contra las empresas operadoras.

Que, la facultad de resolver reclamos como segunda instancia administrativa, fue incluida en la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobada mediante Ley Nº 27332, conteniendo similar disposición el Artículo 3º del Reglamento de Organización y Funciones del TRASU, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 003-2003-CD/OSIPTEL.

Que, adicionalmente a la facultad de resolver reclamos en segunda instancia, de acuerdo al numeral 3 del Artículo 7º del Reglamento de Organización y Funciones del TRASU, se establece que la Sala Plena del Tribunal se reúne para expedir lineamientos que orienten a los usuarios y a las empresas sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, en los aspectos que fueren de su competencia.

Que, en sesión de Sala Plena de fecha 22 de diciembre de 2015, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL - TRASU, acordó aprobar el los Lineamientos en Materia de Apelaciones – Facturación de servicios de Telefonía Fija.

Que, la publicación de los Lineamientos en Materia de Apelaciones – Facturación de servicios de Telefonía Fija se sustentan en el principio administrativo de "Predictibilidad", de modo que los usuarios y empresas operadoras tengan la posibilidad de anticipar la forma en que serán resueltos los conflictos que pudieran surgir en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, además se pretende incentivar conductas que se estiman como eficientes y diligentes de parte de los agentes que participan en el mercado del servicio público de telecomunicaciones (usuarios y empresas operadoras).

De conformidad con la Ley Nº 27332, la Resolución de Consejo Directivo Nº 003-2003-CD/OSIPTEL y el acuerdo adoptado en la sesión del TRASU;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Único.-** Aprobar los Lineamientos en Materia de Apelaciones – Facturación de servicios de Telefonía Fija del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL.

**AGNES FRANCO TEMPLE**  
Presidente del Tribunal Administrativo  
de Solución de Reclamos de Usuarios