

EL TRASU APRUEBA LA RELACIÓN DE MEDIOS PROBATORIOS, CRITERIOS PARA LA ACTUACIÓN PROBATORIA EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS DE USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES Y LOS CRITERIOS Y ACCIONES A IMPLEMENTAR FRENTE LAS RESOLUCIONES EN FAVOR DEL RECLAMANTE

Mediante la Resolución de Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios N° 00003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL (en adelante, la Resolución”), publicada en el Diario Oficial El Peruano en fecha 30 de setiembre de 2021, se aprobaron los criterios aplicables a la actuación probatoria en el procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como también la relación de medios probatorios a ser actuados en dicho procedimiento; y, los criterios y acciones a implementar en caso el sentido de la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa sea a favor del reclamante.

En adelante, se desarrollarán dichos criterios y la relación de medios probatorios implementados por la Resolución:

1. Criterios aplicables a la actuación probatoria en el procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones

El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, el “TRASU”) ha aprobado 11 criterios con el objetivo de que sirvan como una guía para el desarrollo de la actuación probatoria en el procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante, “el procedimiento”), así como también orienten a los usuarios y a las

empresas proveedoras en la toma de decisiones dentro del procedimiento.

Los mencionados criterios son los siguientes:

- (i) La carga de la prueba recae en la empresa operadora.
- (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 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.
- (iii) Los medios probatorios evaluados son predominantemente de carácter documental.
- (iv) Se debe realizar una evaluación de pertinencia para la inclusión de los medios probatorios.
- (v) La necesidad de la actuación de los medios probatorios se evalúa en función de la naturaleza del reclamo y de las situaciones que requieren ser acreditadas.
- (vi) La empresa operadora podrá prescindir de la actuación de los medios probatorios que sean solicitados por los usuarios, fundamentando debidamente su decisión y cuente con otros medios probatorios relevantes para la solución del reclamo.
- (vii) Los medios probatorios se evalúan de manera conjunta utilizando criterios de interpretación razonables.

- (viii) El TRASU tiene la facultad de ordenar la actuación de medios probatorios en segunda instancia.
- (ix) La relación de los medios probatorios no es considerada una lista taxativa.
- (x) Las empresas operadoras podrán denominar de una manera distinta a los documentos que eleven como probatorios; sin perjuicio de ello, dichos documentos deben contener la información mínima establecida para cada medio probatorio.
- (xi) Los medios probatorios deben obrar en el expediente a fin de que la resolución cumpla debidamente con la motivación externa.

2. Relación de medios probatorios a ser actuados en el procedimiento

Mediante la Cuarta Disposición Transitoria de la Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL, norma por la cual se modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, "Reglamento"), se dispuso que el TRASU debía aprobar una nueva la lista de los medios probatorios posibles de ser actuados para la solución de los reclamos.

En ese sentido, la Resolución aprobó el Anexo 1 – "Relación de Medios Probatorios a ser actuados en el Procedimiento de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones", el cual presenta una relación de medios probatorios y sus definiciones en las cuáles se señalan los requisitos mínimos de información con los que deben contar para ser considerados como medios probatorios válidos.

Por ejemplo, en el caso de la constancia de pago, tras definirla, se señala que deberá contar como mínimo con la siguiente información para considerarla un medio probatorio válido: fecha en que se efectuó el pago, número del servicio o código contrato; e, importe cancelado.

Esta relación de medios no puede ser numerus clausus, pues los constantes cambios tecnológicos en el sector de telecomunicaciones determinan la aparición de nuevos servicios que pueden originar nuevas materias reclamables, las cuales pueden necesitar u ofrecer nuevos medios probatorios.

La Resolución también aprobó el Anexo 2 - "Matriz de medios Probatorios por Concepto Reclamado y Tipo de Servicio", en el que se identifican los medios de prueba que pueden ser presentados para un determinado servicio, de acuerdo a la materia del reclamo.

Como ejemplo de ello, para un reclamo en materia de facturación y cobro (cálculo de los conceptos facturables registrados) en la prestación del servicio de internet móvil, en el anexo se reconocen los siguientes medios probatorios:

- Boleta de consumos por cobro revertido.
- Detalle de consumos
- Detalle desagregado, valorizado y totalizado por cada modalidad o tipo de consumo del periodo reclamado.
- Histórico de cortes y reactivaciones
- Registro de problemas de calidad y averías
- Recibo
- Informe de investigación de llamadas

La Matriz de medios Probatorios por Concepto Reclamado y Tipo de Servicio desarrolla una lista de medios probatorios que los usuarios pueden presentar en el

marco del procedimiento, con finalidad de dotar de mayor eficiencia la decisión de los usuarios de presentar una reclamación.

3. Los criterios y acciones por implementar frente a la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa en favor del demandante

La Cuarta Disposición Transitoria de la Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL, dispuso también la implementación de criterios en relación a las acciones a efectuarse por el TRASU cuando la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa favorezca al administrado.

La Resolución aprueba el Anexo 3 – “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 usuario”, en el cual se detallan las acciones dependiendo de la materia que haya sido abordada en el reclamo.

La referida matriz tiene como objetivo el permitir que los usuarios puedan tomar decisiones adecuadas respecto al inicio de un procedimiento de reclamo, al poder considerar 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.

Las acciones del TRASU ante una resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa que favorezca al administrado, se han dividido en función a las siguientes materias:

- Facturación y cobro.

- Calidad e idoneidad en la prestación del servicio.
- Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones
- Falta de servicio.
- Instalación, activación o traslado del servicio.
- Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio.
- Recargas.
- Contratación no solicitada.
- Migración.
- Portabilidad.
- Otras materias reclamables.

4. Comentario

El sector de telecomunicaciones está en constante transformación debido al desarrollo tecnológico, lo cual genera la aparición de nuevos servicios y, a su vez, nuevos tipos de materias de reclamación para las que puede ser necesario requerir u ofrecer nuevos medios probatorios para empresas y usuarios.

Ello hace necesario clarificar los nuevos escenarios en los que podrían encontrarse las empresas proveedoras y para los usuarios, en relación a la actuación de la administración pública en el procedimiento de reclamos de usuarios de telecomunicaciones.

La aprobación de: (i) la relación de medios probatorios a ser actuados en el procedimiento, (ii) los criterios aplicables a la actuación probatoria y los criterios; y, (iii) acciones por implementar frente a la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa en favor del demandante, responde a la necesidad de brindar a los actores del procedimiento de información veraz, completa y confiable sobre el mismo a fin de que puedan tener una comprensión cierta sobre los resultados

posibles que podrían obtener en él, garantizando de esta modo el principio de predictibilidad o confianza legítima.