

## PRECEDENTES DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS

### TRASU-OSIPTEL

➤ **EXPEDIENTE NRO. 07837-2003/TRASU/GUS-RQJ QUEJA.**

Resolución Nro. 1 de fecha 30 de diciembre de 2003

Vigente a partir de 27 de enero 2004

En el mencionado expediente, el TRASU estableció el siguiente precedente de observancia obligatoria:

“sin perjuicio de lo indicado en el cuarto párrafo del artículo 27° de la Directiva de Reclamos aprobada por la Resolución N°015-99-CD/OSIPTEL, y a fin de contar con información que razonablemente permita identificar el inmueble donde se realiza la notificación, el formato utilizado para levantar las actas de notificación deberá contener adicionalmente los siguientes datos:

- Los números de fachada con los que se encuentran signados los inmuebles colindantes;
- El número de fachada con el que se encuentra signado el inmueble ubicado al frente;
- El número de registro del poste eléctrico más cercano al inmueble en el que se está notificando.

La información antes mencionada deberá ser consignada por el notificador según la disponibilidad de la misma”.

➤ **EXPEDIENTE NRO. 06982-2003/TRASU/GUS-RQJ QUEJA.**

Resolución Nro. 1 de fecha 14 de setiembre de 2004

Vigente a partir de 03 de octubre de 2004 En el mencionado expediente, el TRASU estableció el siguiente precedente de observancia obligatoria:

- Son improcedentes las quejas referidas a transgresiones al procedimiento de reclamo, cuando la materia reclamada se circunscriba al cuestionamiento de la legalidad de la renta mensual (básica) y/o no se encuentre comprendida dentro de los supuestos taxativamente establecidos en el artículo 18° de la Directiva de Reclamos.
- Son improcedentes los reclamos en los que se desconoce la legalidad de la renta mensual (básica), al no encontrarse la pretensión dentro de alguno de los supuestos susceptibles de reclamo en el marco de la Directiva de Reclamos. La renta mensual (básica) puede ser objeto de reclamo, únicamente, cuando:
  - (i) cuando se cuestiona la correcta aplicación de la correspondiente tarifa,
  - (ii) cuando se hubiera efectuado la suspensión del servicio, cualquiera fuera la causa,
  - (iii) cuando no se hubiera suspendido el servicio a solicitud del usuario,

- (iv) cuando se hubiera solicitado el traslado pendiente del servicio,
- (v) cuando se hubiera reportado averías que incidan en la prestación del servicio,
- (vi) cuando se cuestione el consumo o la asignación de minutos correspondientes al plan tarifario contratado o,
- (vii) cuando se discuta la contratación misma del servicio telefónico

Los derechos y/o beneficios que la Directiva de Reclamos establece en favor de los usuarios –tales como la posibilidad de realizar pagos a cuenta por la parte no reclamada, beneficiarse con la aplicación del silencio administrativo positivo, no ser afectados por la suspensión de su servicio telefónico, ni ser requeridos al pago del servicio. Suponen necesariamente la existencia de un procedimiento de reclamo válido, es decir, referido a alguno de los supuestos expresamente detallados en el artículo 18 de la citada norma.

➤ **EXPEDIENTE NRO. 12957-2005/TRASU/GUS-RA APELACIÓN**

RESOLUCIÓN NRO. 2 de fecha 19 de enero de 2006

Vigente a partir de 21 de febrero de 2006

En el mencionado expediente, el TRASU estableció el siguiente precedente de observancia obligatoria:

Cuando se trate de planes tarifarios que permitan realizar consumos en cualquier intervalo del periodo al que corresponde el cargo fijo, en caso de reclamos por facturación de consumos adicionales derivados del prorrateo aplicado por la EMRPESA OEPRADORA, como consecuencia de solicitudes de cambio de plan tarifario y/o de suspensiones del servicio realizadas por causas previstas en las Condiciones de Uso: el TRASU declarará fundados los respectivos recursos de apelación, siempre y cuando antes de ocurridos tales hechos –EL RECLAMANTE- hubiera realizado consumos por el importe total del cargo fijo correspondiente al plan tarifario contratado. Consecuentemente, LA EMPRESA OPERADORA deberá cobrar el cargo fijo correspondiente a los consumos realizados hasta ese momento, y considerar como adicionales solamente aquellos consumos que excedan el importe que otorgue el referido plan tarifario.

➤ **EXPEDIENTE NRO. 382-2007/TRASU/GUS-RA APELACIÓN**

RESOLUCIÓN NRO. 2 de fecha 15 de marzo de 2007

Vigente a partir de 28 de abril de 2007

En el mencionado expediente, el TRASU estableció el siguiente precedente de observancia obligatoria:

En caso de reclamos por facturación, el plazo de dos meses se computará a partir de la fecha de vencimiento del respectivo recibo, siempre y cuando dicho recibo consigne información completa y transparente, que permita al usuario verificar que la facturación corresponde a la modalidad del servicio contratado; de lo contrario, el plazo se computará desde la fecha en la que el usuario tomó conocimiento de que la facturación correspondía a modalidades de servicio distintas a la que originalmente contratada.

Las empresas operadoras se encuentran facultadas a facturar únicamente por los servicios y modalidades de servicio que, expresamente, hubieran sido solicitados o aceptados por los usuarios; lo que –en todos los casos- deberá acreditarse mediante los mecanismos de contratación previstos en las Condiciones de Uso. Cualquier cambio de modalidad contractual, por la razón que fuera, no podrá ser decidido unilateralmente por las empresas operadoras.

El cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 24 de las Condiciones de Uso, implica que las empresas operadoras deberán emitir los recibos con indicación expresa de la modalidad correspondiente al servicio contratado.

➤ **EXPEDIENTE NRO. 02674-2015/TRASU/ST-RQJ QUEJA**

RESOLUCIÓN NRO. 1 de fecha de emisión 14 de abril de 2015

Vigente a partir de 25 de junio de 2015

En el mencionado expediente, el TRASU estableció el siguiente precedente de observancia obligatoria:

En tanto el derecho a la presentación de reclamos está regulado en la Directiva, la vulneración del mismo por parte de las empresas operadoras corresponde ser denunciada a través de una Queja, toda vez que dicha conducta configura una transgresión normativa que afecta la tramitación de un procedimiento de reclamo, lo cual, a su vez, constituye una inobservancia al Principio del Debido Procedimiento.

Estando a las circunstancias que intervienen en la presentación de reclamos a través de la vía telefónica, el nivel de diligencia razonable que deben tener los usuarios al momento de intentar presentar sus reclamos a través de dicha vía, así como la casuística analizada sobre la materia, este Tribunal considera que, para efectos de verificar la existencia de una negativa por parte de las empresas operadoras, corresponde a los usuarios señalar como circunstancias principales:

1. El canal de atención a través del cual intentó presentar su reclamo;
2. La fecha (se entenderá por fecha a aquella expresamente señalada por el usuario o que puede ser determinada en función a las circunstancias brindadas) en que se comunicó telefónicamente con la empresa operadora y;
3. El concepto de dicho reclamo.

Adicionalmente, como circunstancias complementarias, los usuarios podrán indicar el nombre del funcionario que se habría negado a registrar su reclamo, la hora u otras condiciones.

Tratándose de quejas por no permitir la presentación de reclamos a través de la vía telefónica en las que los usuarios hayan cumplido con brindar las circunstancias principales que permitan al TRASU presumir la veracidad de sus afirmaciones, este Tribunal considera que, a efectos de quebrar dicha presunción, las empresas operadoras deberán ofrecer como medio probatorio el Registro de Atenciones Telefónicas correspondiente a la fecha de negativa señalada por los usuarios al momento de presentar sus quejas,

En caso de registrarse una atención telefónica en la fecha o fechas indicadas por el usuario, la presunción de veracidad aun no será quebrada, toda vez que dicho registro de atenciones telefónicas en la fecha o fechas indicadas por el usuario, por lo que la empresa operadora deberá remitir un medio probatorio complementario que permita ello.

Dicho medio probatorio consistirá en el audio de dicha comunicación telefónica, el cual podrá ser enviado por las empresas operadoras a través de cualquier mecanismo o soporte electrónico.