



## **RESOLUCIÓN N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL**

### **SE APRUEBA RELACIÓN DE MEDIOS PROBATORIOS QUE SERÁN ACTUADOS POR LAS EMPRESAS OPERADORAS**

Lima, 8 de junio de 2006

#### **VISTO:**

El Proyecto de Relación de Medios Probatorios a ser actuados por las empresas operadoras, presentado por la Secretaría Técnica del TRASU;

#### **CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL se aprobó la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, en adelante Directiva;

Que, el Artículo 42° de la Directiva establece que interpuesto el recurso de apelación la empresa operadora contará con diez días hábiles para elevarlo, conjuntamente con un informe en el que deberá incluirse la documentación conteniendo el detalle de los medios probatorios actuados conforme al listado de requerimientos, que según la materia de reclamo deberá aprobar el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en lo sucesivo TRASU.

Que, conforme con lo dispuesto por el numeral 7 del artículo 3° del Reglamento de Organización y Funciones del TRASU, aprobado mediante Resolución N° 003-2003-CD/OSIPTEL, corresponde al TRASU aprobar el listado de medios de prueba a ser actuados por las empresas operadoras.

Que, como consecuencia de la entrada en vigencia de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas por Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL, y de los Lineamientos Resolutivos del TRASU, aprobados por Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, es necesario actualizar la Relación de Medios Probatorios que en su oportunidad fuera aprobada mediante Resolución N° 001-99-MP/TRASU-OSIPTEL; de tal manera 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 de la Directiva, así como de los derechos y

## **RESOLUCIÓN N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL**

obligaciones que, respectivamente, les corresponde en lo concerniente a la actuación de tales medios.

Que, la aprobación de la presente Relación de Medios Probatorios deja a salvo las atribuciones del TRASU para modificar o agregar, a futuro, otros medios de prueba;

Que, estando acordado en la sesión de Sala Plena del 8 de junio de 2006 del TRASU;

### **SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar la Relación de Medios Probatorios a ser actuados por las empresas operadoras, según la materia de reclamo, conforme al detalle que a continuación se indica:

#### **1. MEDIOS PROBATORIOS QUE EL TRASU EVALÚA CON OCASIÓN DE LOS RECURSOS QUE CONOCE**

- 1.1 Boleta de atención, de entrega de equipos u orden de trabajo.
- 1.2 Boleta de llamada de larga distancia por operadora o por cobro revertido.
- 1.3 Código de reporte de averías, suspensiones, o problemas de calidad.
- 1.4 Constancia de comunicación al abonado de la improcedencia o ejecución posterior de la solicitud de migración.
- 1.5 Constancia de instalación del servicio.
- 1.6 Constancia de mejores condiciones que las normalmente ofrecidas a los abonados.
- 1.7 Constancia de pruebas efectuadas.
- 1.8 Copia de registro de circuitos arrendados.
- 1.9 Detalle de accesos a internet.
- 1.10 Detalle de llamadas bidireccionales.
- 1.11 Diagrama de tráfico para los servicios de internet.
- 1.12 Facturación detallada o secuencia de eventos del periodo reclamado.
- 1.13 Histórico de averías y mantenimiento del servicio.
- 1.14 Histórico de estado de cuenta del servicio.
- 1.15 Histórico de llamadas del concepto reclamado.
- 1.16 Histórico de pedidos.
- 1.17 Histórico de reclamos del servicio.
- 1.18 Histórico de suspensiones del servicio.
- 1.19 Información complementaria sobre el reclamo.
- 1.20 Informe de investigación de llamadas.

## **RESOLUCIÓN N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL**

- 1.21 Inspección técnica.
- 1.22 Mecanismo de contratación sobre condiciones acordadas entre usuario y empresas operadoras.
- 1.23 Presupuesto, cotización o proforma de accesorios o trabajos adicionales.
- 1.24 Promedio de consumo de SLM, TM o facturación de periodos anteriores.
- 1.25 Recibo correspondiente al periodo reclamado.

## **2. DESCRIPCIÓN DE MEDIOS PROBATORIOS**

Los medios probatorios listados en la presente relación han sido agrupados según la naturaleza de los servicios públicos de telecomunicaciones a los que están referidos.

El criterio adoptado por el TRASU para incluir los mencionados medios probatorios, ha sido el de pertinencia, es decir, su idoneidad para generar convicción respecto a las condiciones de prestación de un determinado servicio público de telecomunicaciones. Sin embargo, debe advertirse que si bien cada uno de ellos aporta elementos de análisis que favorecen la labor de evaluación de los reclamos, no necesariamente tienen que ser actuados -todos ellos- de manera concurrente en todos los casos.

En este orden de ideas, dependiendo de cuál sea la naturaleza del reclamo analizado y cuáles las situaciones cuya probanza sea relevante, se evaluará la necesidad de actuación de los diferentes medios probatorios. Así, si bien los usuarios pueden solicitar la actuación de determinadas pruebas, el TRASU no necesariamente sancionará a la empresa operadora por la falta de actuación del medio solicitado, siempre y cuando sustente razonadamente los fundamentos de su decisión y que, en el caso concreto, concurren otros medios probatorios relevantes.

En tal sentido, recogiendo el criterio adoptado en el artículo 197° del Código Procesal Civil, el TRASU evalúa conjuntamente todos los medios probatorios, utilizando una apreciación razonada. Sin embargo, en las respectivas resoluciones sólo se expresan las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión.

De acuerdo con lo indicado anteriormente, y teniendo en consideración el normal desarrollo de las telecomunicaciones, corresponde que el TRASU apruebe una relación que incorpore nuevos medios de prueba que, de manera idónea, acrediten,

## **RESOLUCIÓN N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL**

de un lado, la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones conforme a las respectivas Condiciones de Uso, y de otro lado, el cumplimiento de la carga probatoria que, en la mayoría de casos, corresponde a las empresas operadoras de acuerdo con lo previsto en la Directiva; siendo relevante anotar que el artículo 59° del Reglamento General de OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, faculta al TRASU para ordenar la actuación de medios probatorios en segunda instancia.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, debe advertirse que en determinados casos -cuando así lo establecen las Condiciones de Uso y/o el reclamante cuestiona la validez de la información proporcionada por la empresa operadora- la carga de la prueba se invierte y, por tanto, corresponde al reclamante acreditar la veracidad de sus afirmaciones.

En este contexto, según corresponda, el reclamante deberá proporcionar, por ejemplo: (i) información referida a códigos de reporte de averías y/o suspensiones; (ii) códigos de reporte de bloqueo por robo o pérdida de un equipo de telefonía móvil; (iii) documentación que acredite que efectuó pagos en fechas o por montos distintos a los señalados por la empresa operadora; (iv) documentación que acredite que la empresa operadora le ofreció mejores condiciones que aquéllas que normalmente corresponden a la prestación de determinados servicios; (v) constancia que solicitó el traslado pendiente de su servicio; (vi) constancia de solicitud de baja de determinado servicio; entre otros.

De otro lado, teniendo en consideración que, en la generalidad de casos los reclamos están referidos a la facturación, a las condiciones de prestación del servicio, así como a las condiciones de contratación de los mismos, la mayoría de medios probatorios que evalúa el TRASU son de carácter documental, conforme a la definición y detalle contenidos en los artículos 233<sup>01</sup> y 234<sup>02</sup> del Código Procesal Civil. Sin embargo, el TRASU también tiene en cuenta el mérito de las inspecciones y demás pruebas técnicas que, eventualmente, encarga a la Gerencia de Usuarios y/o a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión de OSIPTEL.

De acuerdo con lo señalado, a continuación se detalla cuáles son los medios probatorios que el TRASU evalúa con ocasión de los recursos que conoce, siendo

<sup>1</sup> **Artículo 233°.- Documento.-** Es todo escrito u objeto que sirve para acreditar un hecho.

<sup>2</sup> **Artículo 234°.- Clases de documentos.-** Son documentos los escritos públicos o privados, los impresos, fotocopias, facsímil o fax, planos, cuadros, dibujos, fotografías, radiografías, cintas cinematográficas, microformas tanto en la modalidad de microfilm como en la modalidad de soportes informáticos, y otras reproducciones de audio y video, la telemática en general y demás objetos que recojan, contengan o representen algún hecho o una actividad humana o su resultado.

## **RESOLUCIÓN N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL**

relevante señalar que, en cada caso, se describe brevemente cuál es la finalidad que se persigue con la actuación de cada uno de ellos:

### **2.1 BOLETA DE ATENCIÓN, ENTREGA DE EQUIPOS U ORDEN DE TRABAJO**

Permite evaluar por un lado, si la empresa operadora cumplió con atender la solicitud del usuario (instalación, reparación, migración, entre otros), o la entrega de determinados equipos, accesorios u otros.

### **2.2 BOLETA O DETALLE DE LLAMADA DE LARGA DISTANCIA POR OPERADORA O POR COBRO REVERTIDO**

Permite evaluar si, en efecto, las llamadas de larga distancia se realizaron por operadora o bajo la modalidad de cobro revertido; asimismo, permite analizar si tales llamadas se concretaron y si la información contenida en las respectivas boletas o detalle de llamadas es consistente con la facturación.

### **2.3 CÓDIGO DE REPORTE DE AVERÍAS, SUSPENSIONES, REPORTE, BOLETAS Y/O DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTE EL RECLAMO**

Permite evaluar si el usuario reportó averías, cortes, suspensiones o, en general, problemas con el servicio y, asimismo, si en cada oportunidad el usuario solicitó a las empresas operadoras la asignación de un "código de reporte". Corresponde a las empresas operadoras proporcionar dichos códigos y/o pronunciarse, específicamente, por los códigos señalados por el usuario.

### **2.4 CONSTANCIA DE COMUNICACIÓN AL ABONADO DE LA IMPROCEDENCIA O EJECUCIÓN POSTERIOR DE LA SOLICITUD DE MIGRACIÓN**

Permite conocer si el usuario ha sido oportunamente informado sobre la improcedencia de su solicitud de migración o, en su caso, de los motivos por los cuales dicha migración no podría ser ejecutada de inmediato.

### **2.5 CONSTANCIA DE INSTALACIÓN**

Permite evaluar si el servicio fue instalado oportuna y correctamente, así como determinar si se emplearon accesorios y cables o, si se realizaron trabajos adicionales a los normalmente considerados en los costos de instalación. Deberá ser suscrita, en señal de conformidad, por persona capaz que se encuentre en el domicilio de instalación del servicio y, asimismo, deberá

## **RESOLUCIÓN N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL**

coincidir con los términos de la proforma, cotización o presupuesto remitidos por la empresa operadora.

### **2.6 CONSTANCIA DE MEJORES CONDICIONES QUE LAS NORMALMENTE OFRECIDAS A LOS ABONADOS**

Permite evaluar si la empresa operadora ofreció al abonado condiciones adicionales y/o superiores a las que normalmente corresponden al servicio contratado. En este caso particular, la carga de la prueba corresponde al usuario.

### **2.7 CONSTANCIA DE PRUEBAS EFECTUADAS**

Permite evaluar si la empresa operadora ha efectuado pruebas de calidad desde la central, distribuidor principal, centro de gestión u otros, a fin de constatar si el servicio se encuentra dentro de parámetros normales de operatividad y, de esta manera, establecer si los problemas de facturación, calidad o falta de servicio, se han originado por causas atribuibles al usuario o, en su caso, a la propia empresa operadora.

### **2.8 COPIA DE REGISTRO DE LOS CIRCUITOS ARRENDADOS**

Permite evaluar si la empresa operadora cumple con llevar el registro previsto en el artículo 69° de las Condiciones de Uso, el mismo que debe contener información referida a (i) la solicitud de arrendamiento del circuito, (ii) las ofertas formuladas, (iii) la aceptación de las ofertas, (iv) la fecha de instalación y operación del circuito arrendado, (v) las mediciones sobre la continuidad del circuito, (vi) la calidad de la transmisión y, (vii) la atención de reportes de averías, incluyendo código correlativo del reporte de avería, fecha y hora del reporte, fecha y hora de la solución de la avería, código de identificación del circuito reportado y, descripción de la avería reportada.

### **2.9 DETALLE DE ACCESOS A INTERNET**

Permite evaluar la operatividad y continuidad del servicio de acceso a Internet por banda ancha, cuando el usuario reclama que el servicio ha registrado cortes y/o problemas de calidad en un determinado período.

### **2.10 DETALLE DE LLAMADAS BIDIRECCIONALES**

## **RESOLUCIÓN N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL**

Permite evaluar si el servicio telefónico del reclamante registra llamadas entrantes desde los servicios telefónicos distantes a los que han sido realizadas las llamadas cuya facturación desconoce.

### **2.11 DIAGRAMA DE TRÁFICO**

Permite evaluar si la velocidad de acceso a Internet, o la de un circuito arrendado, se encuentra dentro de los parámetros de velocidad contratados. Asimismo, hace posible evaluar la operatividad y continuidad del servicio en el período observado.

### **2.12 FACTURACIÓN DETALLADA O SECUENCIA DE EVENTOS DEL PERIODO RECLAMADO**

Contiene el detalle secuencial de las llamadas registradas durante el periodo reclamado. Permite evaluar si las llamadas reclamadas aparecen intercaladas con otras cuya facturación no ha sido cuestionada y, eventualmente, si hay superposición de llamadas.

### **2.13 HISTÓRICO DE AVERÍAS Y MANTENIMIENTO**

Permite evaluar si durante el periodo observado se ha producido alguna avería, o han sido realizadas labores de mantenimiento correctivo o preventivo que pudieran haber afectado la normal operatividad del servicio durante el periodo reclamado.

### **2.14 HISTORICO DE ESTADO DE CUENTA**

Contiene la relación de recibos emitidos por las empresas operadoras y la fecha de su pago. Permite evaluar la oportunidad de pago de tales recibos y, a partir de ello, analizar si el usuario realizó pagos a cuenta por conceptos no reclamados y, en su caso, si las suspensiones del servicio fueron justificadas.

### **2.15 HISTÓRICO DE LLAMADAS**

Permite evaluar la existencia de tráfico anterior y/o posterior a los números que son objeto de reclamo. A partir de ello, es posible establecer si el usuario se comunica habitualmente con tales números, en particular, cuando en períodos anteriores no ha cuestionado llamadas similares.

## **RESOLUCIÓN N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL**

### **2.16 HISTÓRICO DE PEDIDOS**

Permite evaluar cuáles han sido las solicitudes que el usuario ha formulado respecto a las condiciones de prestación y/o contratación del servicio. Debe incluir el detalle de la solicitud, el medio por el cual fue realizada, la asignación del correspondiente código, la fecha de solicitud, la fecha de ejecución de la solicitud; en el caso de las migraciones, deberá haber una referencia específica al plan, modalidad o paquete al que se hubiera migrado. A partir de esta información es posible evaluar si las empresas operadoras atendieron la solicitud y, en su caso, si lo hicieron dentro del plazo correspondiente.

### **2.17 HISTÓRICO DE RECLAMOS DEL USUARIO**

Permite evaluar si, con anterioridad al período analizado, el usuario presentó reclamos y por qué conceptos. Asimismo, aporta información acerca del sentido de la resolución de todos los reclamos.

### **2.18 HISTÓRICO DE SUSPENSIONES DEL SERVICIO DURANTE EL PERIODO RECLAMADO Y DURANTE LA TRAMITACIÓN DEL RECLAMO**

Permite evaluar si durante el periodo reclamado se registraron suspensiones que pudieran haber afectado la prestación del servicio. Asimismo, hace posible determinar si tales suspensiones fueron justificadas y si las empresas operadoras cumplieron su obligación de no suspender el servicio con ocasión del reclamo interpuesto.

### **2.19 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA SOBRE EL RECLAMO**

Es aquella información distinta a la contenida en los medios probatorios que tanto las empresas operadoras como los usuarios pueden aportar a fin sustentar sus respectivas posiciones.

### **2.20 INFORME DE INVESTIGACIÓN DE LLAMADAS**

Permite evaluar si existe relación entre el reclamante o algún miembro de su entorno y los usuarios de los teléfonos distantes a los cuales han sido realizadas las llamadas cuya facturación desconoce.

### **2.21 INSPECCIÓN TÉCNICA**



## **RESOLUCIÓN N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL**

Permite constatar que las empresas operadoras efectuaron una inspección a las facilidades técnicas asignadas al servicio, con el objeto de revisar los elementos de la planta externa o, en general, las condiciones de provisión del servicio, a fin de establecer si los problemas de facturación, calidad o falta de servicio, se han originado por causas atribuibles al usuario o, en su caso, a las propias empresas operadoras.

### **2.22 MECANISMOS DE CONTRATACIÓN SOBRE CONDICIONES ACORDADAS ENTRE USUARIOS Y EMPRESAS OPERADORAS**

Sirven para acreditar si, en efecto, el usuario contrató el servicio facturado por las empresas operadoras. Asimismo, permiten evaluar los términos de la contratación, así como la calidad de la información proporcionada por éstas con ocasión de la contratación. El soporte físico de tales medios puede ser una solicitud escrita, el registro de un audio o video, u otros medios informáticos o electrónicos.

### **2.23 PRESUPUESTO, COTIZACIÓN O PROFORMA DE ACCESORIOS O TRABAJOS ADICIONALES**

Permite evaluar si las empresas operadoras cumplieron con remitir, previamente a la instalación del servicio, una cotización, proforma o presupuesto de trabajos que generan costos adicionales a los contratados para la instalación del servicio, la misma que deberá ser firmada por el abonado, o por su representante, en señal de conformidad para su ejecución.

### **2.24 PROMEDIO DE CONSUMO O FACTURACIÓN DE PERIODOS ANTERIORES**

Permite evaluar si el consumo o facturación por concepto de servicio local medido o telefonía móvil del período reclamado, se encuentran dentro de su promedio o parámetros normales de variación o, por el contrario, si se ha registrado una modificación sustancial del patrón de consumo del usuario.

### **2.25 RECIBO CORRESPONDIENTE AL PERIODO RECLAMADO**

Permite verificar que los conceptos reclamados han sido facturados, así como su cuantía, el plazo de vencimiento para su cancelación, la fecha de su emisión y, en general, evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las Condiciones de Uso respecto de los conceptos que pueden ser facturados.

## **RESOLUCIÓN N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL**

### **3. MEDIOS PROBATORIOS QUE EL TRASU EVALÚA POR SERVICIOS**

#### **3.1 MEDIOS PROBATORIOS PARA RECLAMOS DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES EN GENERAL**

##### **3.1.1 POR FACTURACIÓN**

- 3.1.1.1 Acta de inspección técnica o boleta de atención técnica.
- 3.1.1.2 Detalle de llamadas.
- 3.1.1.3 Detalle de llamadas bidireccionales.
- 3.1.1.4 Facturación detallada o secuencia de eventos.
- 3.1.1.5 Histórico de llamadas.
- 3.1.1.6 Histórico de averías.
- 3.1.1.7 Histórico de suspensiones.
- 3.1.1.8 Informe de investigación de llamadas.
- 3.1.1.9 Recibo materia de reclamo.

##### **3.1.2 POR CALIDAD**

- 3.1.2.1 Código de reporte previo por calidad de servicio.
- 3.1.2.2 Constancia de atención de reportes de averías.
- 3.1.2.3 Constancia de operatividad del servicio.
- 3.1.2.4 Histórico de averías.
- 3.1.2.5 Histórico de suspensiones.

#### **3.2 MEDIOS PROBATORIOS PARA RECLAMOS EN SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA**

##### **3.2.1 POR FACTURACIÓN DE LLAMADAS DE SERVICIO LOCAL MEDIDO**

- 3.2.1.1 Acta de inspección técnica.
- 3.2.1.2 Análisis del detalle de llamadas bidireccionales.
- 3.2.1.3 Detalle de llamadas.
- 3.2.1.4 Facturación detallada o secuencia de eventos.
- 3.2.1.5 Histórico de llamadas.
- 3.2.1.6 Histórico de averías.
- 3.2.1.7 Histórico de pedidos.
- 3.2.1.8 Histórico de suspensiones.

## **RESOLUCIÓN N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL**

- 3.2.1.9 Informe de investigación de llamadas.
- 3.2.1.10 Mecanismo de contratación.
- 3.2.1.11 Promedio de consumo.
- 3.2.1.12 Recibo materia de reclamo.

### **3.2.2 POR BLOQUEO DE LARGA DISTANCIA, TELEFONÍA MÓVIL, OTROS**

- 3.2.2.1 Boletas o detalle de llamadas que acrediten la prestación del servicio en caso las llamadas se realizaron por operadora o bajo la modalidad de cobro revertido.
- 3.2.2.2 Códigos proporcionados por la empresa Operadora.
- 3.2.2.3 Detalle de llamadas correspondiente al periodo reclamado.
- 3.2.2.4 Histórico de pedidos.
- 3.2.2.5 Mecanismo de contratación.
- 3.2.2.6 Recibo materia de reclamo.

### **3.2.3 POR LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA CON ASISTENCIA DE OPERADORA**

- 3.2.3.1 Boletas de llamadas de larga distancia vía operadora que deben contener información relativa –entre otros conceptos- al número telefónico llamado y al número telefónico llamador, a la fecha, hora y duración de la llamada, al nombre del titular de la línea desde la que se efectuó la llamada.
- 3.2.3.2 Detalle de llamadas del periodo reclamado.
- 3.2.3.3 Histórico de averías.
- 3.2.3.4 Histórico de suspensiones.
- 3.2.3.5 Recibo materia de reclamo.

### **3.2.4 POR COBRO REVERTIDO**

- 3.2.4.1 Boletas de llamadas de cobro revertido que deben contener información relativa –entre otros conceptos- al número telefónico llamador y al número telefónico llamado, a la fecha, la hora y duración de la llamada, al nombre del titular de la línea que recibe la llamada.
- 3.2.4.2 Detalle de llamadas del periodo reclamado.
- 3.2.4.3 Histórico de averías.
- 3.2.4.4 Histórico de suspensiones.
- 3.2.4.5 Recibo materia de reclamo.

## **RESOLUCIÓN N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL**

### **3.2.5 POR CONCEPTO DE EQUIPO TERMINAL Y EQUIPO COMPLEMENTARIO**

- 3.2.5.1 Recibos emitidos con anterioridad al periodo reclamado, teniendo en cuenta que las empresas operadoras deben conservar información referida a la facturación de los servicios por un tiempo mínimo de 3 años.
- 3.2.5.2 Titulo habilitante que faculte al cobro de los conceptos.
- 3.2.5.3 El usuario podrá proporcionar recibos emitidos con anterioridad a los alcanzados por la empresa operadora, en cuyo caso deberá tenerse en cuenta el plazo de prescripción.

### **3.2.6 POR RENTA MENSUAL Y CARGO POR ESTABLECIMIENTO DE LLAMADAS (cuando no se cuestiona la legalidad o validez de dichos conceptos)**

- 3.2.6.1 Código de reporte de avería o suspensiones.
- 3.2.6.2 Detalle de llamadas del periodo.
- 3.2.6.3 Histórico de averías.
- 3.2.6.4 Histórico de pedidos.
- 3.2.6.5 Histórico de suspensiones.
- 3.2.6.6 Mecanismo de contratación.

### **3.2.7 POR CARGO DE EXCLUSIÓN DE LA GUÍA TELEFÓNICA**

- 3.2.7.1 Copia del documento que acredite el pago que hubiere efectuado el abonado.
- 3.2.7.2 Histórico de pedidos
- 3.2.7.3 Mecanismo de contratación.

## **3.3 MEDIOS PROBATORIOS ESPECIFICOS PARA RECLAMOS EN SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES**

### **3.3.1 POR FACTURACIÓN DE MINUTOS ADICIONALES**

- 3.3.1.1 Detalle desagregado y totalizado de llamadas del periodo reclamado, detallando las llamadas de acuerdo a modalidad (horario normal, horario reducido, on-net, off-net, otros operadores, sms, entre otros) cuando sea el caso.
- 3.3.1.2 Histórico de averías.
- 3.3.1.3 Histórico de llamadas.

## **RESOLUCIÓN N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL**

- 3.3.1.4 Histórico de pedidos.
- 3.3.1.5 Histórico de suspensiones.
- 3.3.1.6 Mecanismo de contratación.
- 3.3.1.7 Recibo materia de reclamo.

### **3.3.2 POR LLAMADAS A SERVICIOS CON TARIFA REDUCIDA**

- 3.3.2.1 Código y fecha de la solicitud del servicio con tarifa reducida.
- 3.3.2.2 Detalle de llamadas del periodo reclamado.
- 3.3.2.3 Histórico de averías.
- 3.3.2.4 Histórico de pedidos.
- 3.3.2.5 Histórico de suspensiones.
- 3.3.2.6 Mecanismo de contratación de números asociados a la tarifa.
- 3.3.2.7 Recibo materia de reclamo.

### **3.3.3 POR LÍMITES DE CRÉDITO NO AUTORIZADOS O DESCONOCIDOS**

- 3.3.3.1 Código y fecha de la solicitud de modificación del límite de crédito.
- 3.3.3.2 Histórico de averías.
- 3.3.3.3 Histórico de pedidos.
- 3.3.3.4 Histórico de suspensiones.
- 3.3.3.5 Mecanismo de contratación del límite de crédito.
- 3.3.3.6 Recibo materia de reclamo.

### **3.3.4 POR CARGO FIJO MENSUAL MIENTRAS EQUIPO MÓVIL ESTUVO EN SERVICIO TÉCNICO DE EMPRESA OPERADORA**

- 3.3.4.1 Boleta de ingreso del equipo a servicio técnico.
- 3.3.4.2 Detalle de llamadas del periodo observado que acredite que, pese a que el equipo estuvo en servicio técnico, tuvo servicio efectivamente prestado a través de otro equipo asignado al mismo número telefónico.
- 3.3.4.3 Recibo materia de reclamo.
- 3.3.4.4 Reporte de servicio técnico proporcionado por la empresa operadora que señale diagnóstico y tiempo que el equipo estuvo en el servicio técnico.

## **RESOLUCIÓN N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL**

### **3.3.5 POR SUSPENSIÓN DE SERVICIO POR ROBO DE EQUIPO Y/O SOLICITUD DE TERMINACIÓN DE CONTRATO**

- 3.3.5.1 Constancia de solicitud escrita del abonado requiriendo la terminación del contrato o la baja del servicio.
- 3.3.5.2 Detalle de llamadas correspondiente al periodo reclamado.
- 3.3.5.3 Histórico de pedidos.
- 3.3.5.4 Mecanismo de contratación.
- 3.3.5.5 Recibo materia de reclamo.
- 3.3.5.6 Registro de códigos correlativos correspondientes al día de reporte de solicitud de suspensión por robo.

### **3.4 MEDIOS PROBATORIOS PARA RECLAMOS EN SERVICIO DE RADIODIFUSIÓN POR CABLE**

#### **3.4.1 POR FACTURACIÓN DE DECODIFICADOR**

- 3.4.1.1 Boleta por cargos de reparación o reposición del equipo.
- 3.4.1.2 Constancia de entrega y/o instalación de decodificador.
- 3.4.1.3 Mecanismo de contratación.
- 3.4.1.4 Recibo materia de reclamo.

### **3.5 MEDIOS PROBATORIOS PARA RECLAMOS EN SERVICIO DE ACCESO A INTERNET POR BANDA ANCHA**

#### **3.5.1 POR FACTURACIÓN POR MODEM, ROUTER, O INSTALACIÓN DEL SERVICIO**

- 3.5.1.1 Constancia de entrega y/o instalación.
- 3.5.1.2 Histórico de pedidos.
- 3.5.1.3 Mecanismo de contratación.
- 3.5.1.4 Recibo materia de reclamo.

#### **3.5.2 POR FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET, MODEM E INSTALACIÓN DE ACCESO A INTERNET POR BANDA ANCHA, NO HABIÉNDOSE INSTALADO EL SERVICIO O NO ESTANDO EL SERVICIO OPERATIVO**

- 3.5.2.1 Constancia de instalación del servicio y/o entrega de equipo.
- 3.5.2.2 Constancia de operatividad del servicio.

## **RESOLUCIÓN N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL**

- 3.5.2.3 Histórico de averías de los servicios correspondientes.
- 3.5.2.4 Histórico de pedidos.
- 3.5.2.5 Histórico de suspensiones de los servicios correspondientes.
- 3.5.2.6 Mecanismo de contratación.
- 3.5.2.7 Recibo materia de reclamo.

### **3.5.3 CALIDAD DE SERVICIO, VELOCIDAD OTORGADA INFERIOR A LA GARANTIZADA AL MOMENTO DE CONTRATAR EL SERVICIO**

- 3.5.3.1 Código de reporte de calidad proporcionado por la empresa operadora.
- 3.5.3.2 Constancia de accesos a Internet o diagrama de tráfico.
- 3.5.3.3 Constancia de instalación del servicio y/o entrega de equipo.
- 3.5.3.4 Constancia de velocidad otorgada, medida desde el lado del usuario.
- 3.5.3.5 Mecanismo de contratación que señale velocidad contratada.
- 3.5.3.6 Recibo materia de reclamo.

## **4. MIGRACIONES**

### **4.1 POR FACTURACION**

- 4.1.1 Comunicación de la empresa operadora informando al abonado si procede su solicitud o si es necesario un plazo adicional para evaluarla o las razones por las que dicha solicitud no será atendida.
- 4.1.2 Detalle de llamadas que acredite el consumo facturado en dicho periodo y/o que tuvieran relación con el sustento del reclamo.
- 4.1.3 Diagrama de tráfico o detalle de accesos a Internet que acredite la nueva velocidad otorgada de acuerdo a plan contratado.
- 4.1.4 Histórico de averías.
- 4.1.5 Histórico de pedidos.
- 4.1.6 Histórico de suspensiones.
- 4.1.7 Mecanismo de contratación de los planes involucrados.
- 4.1.8 Recibo materia de reclamo donde conste el nuevo plan contratado, así como los cobros y devoluciones a que hubiera lugar.

## **5. OFERTAS Y PROMOCIONES**

### **5.1 FACTURACION DE OFERTAS Y PROMOCIONES**

## **RESOLUCIÓN N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL**

### **5.1.1 POR APLICACIÓN DE UNA OFERTA O PROMOCION**

- 5.1.1.1 Código proporcionado por la empresa operadora al contratar una oferta o promoción.
- 5.1.1.2 Publicación de la oferta o promoción.
- 5.1.1.3 Histórico de averías.
- 5.1.1.4 Histórico de pedidos.
- 5.1.1.5 Histórico de suspensiones.
- 5.1.1.6 Mecanismo de contratación.
- 5.1.1.7 Recibo materia de reclamo.

### **5.1.2 POR RECLAMOS REFERIDOS A OFERTAS Y PROMOCIONES QUE NO REQUIEREN SOLICITUD O ACEPTACIÓN PREVIA DEL ABONADO**

- 5.1.1.1 Detalle de llamadas del periodo reclamado.
- 5.1.1.8 Histórico de averías.
- 5.1.1.9 Histórico de suspensiones.
- 5.1.1.10 Publicación de la oferta o promoción.
- 5.1.1.11 Recibo materia de reclamo.

### **5.1.3 POR RECLAMOS REFERIDOS A OFERTAS Y PROMOCIONES QUE REQUIEREN SOLICITUD O ACEPTACIÓN PREVIA DEL ABONADO**

- 5.1.3.1 Detalle de llamadas del periodo reclamado.
- 5.1.3.2 Histórico de averías.
- 5.1.3.3 Histórico de pedidos.
- 5.1.3.4 Histórico de suspensiones.
- 5.1.3.5 Mecanismo de contratación.
- 5.1.3.6 Publicación de la oferta o promoción.
- 5.1.3.7 Recibo materia de reclamo.

### **5.1.4 MEDIO PROBATORIO ADICIONAL CUANDO EL ABONADO ALEGA BENEFICIOS ADICIONALES EN UNA OFERTA O PROMOCION**

- 5.1.4.1 Mecanismo de contratación presentado por el abonado, que acredite las condiciones más ventajosas ofrecidas por la empresa operadora.
- 5.1.4.2 Publicación de la oferta o promoción.



## **RESOLUCIÓN N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL**

### **6. MEDIOS PROBATORIOS PARA OTROS RECLAMOS EN GENERAL**

#### **6.1 CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

- 6.1.1 Boleta de atención de averías.
- 6.1.2 Código de reporte proporcionado por reclamante.
- 6.1.3 Detalle de llamadas o constancia de operatividad del servicio.
- 6.1.4 Histórico de averías.
- 6.1.5 Reporte de medición de velocidad.

#### **6.2. FACTURACIÓN POR RENTA FRACCIONARIA**

- 6.2.1 Constancia de entrega de equipos y/o instalación del servicio.
- 6.2.2 Detalle de llamadas o constancia de operatividad del servicio.
- 6.2.3 Histórico de averías.
- 6.2.4 Histórico de pedidos.
- 6.2.5 Histórico de suspensiones.
- 6.2.6 Mecanismo de contratación.
- 6.2.7 Recibo materia de reclamo.

#### **6.3 FACTURACION POR REACTIVACIÓN DE SERVICIO**

- 6.3.1 Detalle de llamadas o accesos al servicio.
- 6.3.2 Histórico de pagos.
- 6.3.3 Histórico de pedidos.
- 6.3.4 Históricos de suspensiones.
- 6.3.5 Recibo materia de reclamo.

#### **6.4 FACTURACIÓN EXTEMPORÁNEA, RECIBOS ESPECIALES**

- 6.4.1 Constancia de notificación del recibo especial.
- 6.4.2 Recibo correspondiente al periodo en el que debieron facturarse los conceptos contenidos en el recibo especial.
- 6.4.3 Recibo especial.

#### **6.5 FACTURACIÓN DE MINUTOS NO CONCEDIDOS CONFORME AL PLAN TARIFARIO CONTRATADO**

- 6.5.1 Acta de inspección técnica para telefonía fija.
- 6.5.2 Detalle desagregado y totalizado de llamadas del periodo reclamado, detallando las llamadas de acuerdo a modalidad (horario normal,

## **RESOLUCIÓN N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL**

horario reducido, on-net, off-net, otros operadores, sms, entre otros) cuando sea el caso.

- 6.5.3 Histórico de averías.
- 6.5.4 Histórico de pedidos.
- 6.5.5 Histórico de suspensiones.
- 6.5.6 Mecanismo de contratación.
- 6.5.7 Recibo materia de reclamo.

### **6.6 FACTURACIÓN DE CARGO FIJO MENSUAL DURANTE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

- 6.6.1 Detalle de Llamadas o accesos al servicio.
- 6.6.2 Histórico de pagos.
- 6.6.3 Histórico de pedidos.
- 6.6.4 Histórico de suspensiones.
- 6.6.5 Mecanismo de contratación o código de reporte de la suspensión.
- 6.6.6 Recibo materia de reclamo.

### **6.7 FACTURACIÓN DEL CARGO FIJO MENSUAL CUANDO EL SERVICIO PRESENTO AVERIAS EN EL PERIODO**

- 6.7.1 Código de avería.
- 6.7.2 Detalle de llamadas o constancia de operatividad del servicio.
- 6.7.3 Histórico de averías.
- 6.7.4 Informe técnico que acredite que la avería es atribuible al usuario.
- 6.7.5 Recibo materia de reclamo.

### **6.8 FACTURACIÓN DE MATERIALES O ACCESORIOS ADICIONALES PARA LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO**

- 6.8.1 Boleta o constancia de instalación que incluya los materiales, equipos, accesorios y otros que, en condiciones normales, corresponde a la instalación del servicio; así como aquellos otros que, dadas las particularidades del caso, deba consignarse de manera desagregada.
- 6.8.2 Cotización, presupuesto o pro-forma aceptada por el abonado donde se indique cantidad y costo de los materiales, equipos, accesorios u otros adicionales.
- 6.8.3 Mecanismo de contratación.
- 6.8.4 Recibo materia de reclamo.

### **6.9 FACTURACIÓN EN CASO DE TRASLADO**

## **RESOLUCIÓN N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL**

- 6.9.1 Boleta de instalación del servicio en la dirección solicitada.
- 6.9.2 Constancia de comunicación de la empresa operadora al abonado señalando fecha probable de ejecución del traslado.
- 6.9.3 Constancia de comunicación de la empresa operadora señalando imposibilidad de traslado y recomendación para solicitud de traslado pendiente.
- 6.9.4 Constancia de solicitud de suspensión temporal mientras dure el traslado.
- 6.9.5 Detalle de llamadas.
- 6.9.6 Histórico de pedidos.
- 6.9.7 Inspección técnica.
- 6.9.8 Mecanismo de contratación.
- 6.9.9 Recibo materia de reclamo.

### **6.10 FACTURACIÓN DE INTERESES POR PAGO EXTEMPORÁNEO DEL SERVICIO**

- 6.10.1 Constancia de pago correspondiente al recibo reclamado presentado por el reclamante.
- 6.10.2 Histórico de pagos del servicio.
- 6.10.3 Histórico de reclamos.
- 6.10.4 Recibo materia de reclamo.

**Artículo Segundo.-** Dejar sin efecto la Relación de Medios Probatorios que fuera aprobada mediante Resolución N° 001-99-MP/TRASU-OSIPTEL.

Con la intervención de los señores Vocales Juan Carlos Mejía Cornejo, Manuel San Román Benavente, Agnes Franco Temple, Victoria Morgan Moreno, Galia Mac Kee Briceño y Eduardo Díaz Calderón.

**Juan Carlos Mejía Cornejo**  
**Presidente del Tribunal Administrativo de Solución**  
**de Reclamos de Usuarios**

Eduardo Díaz Calderón

Agnes Franco Temple



**RESOLUCIÓN N° 001-2006-MP/TRASU-GUS-OSIPTEL**

Manuel San Román Benavente

Galia Mac Kee Briceño

Victoria Morgan Moreno