

PRECEDENTES VINCULANTES

(Constitucionales, Judiciales y Administrativos)

Año XXIX / N° 1132

1

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

RESOLUCIÓN: N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL

EXPEDIENTE N° 0032112-2019/TRASU/ST-RA
RECURSO DE APELACIÓN
RESOLUCIÓN FINAL

Lima, 19 de junio de 2020

RECLAMANTE	: XXX XXXXXXX XXXXXXX XXXXX
SERVICIO	: XXXXXXXX
CONCEPTO RECLAMADO	: Cobro generado por el recibo de abril de 2019
EMPRESA OPERADORA	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
CÓDIGO DE RECLAMO	: BRF0847750
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	: RES-767-R-A-071099-19-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	: FUNDADO: Cobro del servicio Trío Fijo y reconexión mediante el recibo de abril de 2019. INFUNDADO: Cobro de la cuota 22/24 por venta de equipo internet mediante el recibo de abril de 2019.

SUMILLA: Las empresas operadoras que asuman el rol asignado por el marco legal vigente como entidades encargadas de la tramitación de reclamos en primera instancia en materia del servicio público de telecomunicaciones, deberán cumplir con el debido procedimiento, garantizando el derecho de los usuarios que presenten reclamos ante ellas.

En ese sentido, se aprueba el PRECEDENTE DE OBSERVANCIA OBLIGATORIA que interpreta la aplicación del artículo 33° del Reglamento de Reclamos, referido al contenido que deben cumplir las resoluciones expedidas en el procedimiento de reclamos de usuarios del servicio público de telecomunicaciones para encontrarse debidamente motivadas, así como las implicancias que tendría en el pronunciamiento del TRASU, en los siguientes términos:

1. Una resolución se encuentra debidamente motivada cuando cuenta con justificación de tipo interna y externa. En ese sentido, a efectos de considerar que cumple con el requisito de motivación interna, la resolución debe incluir lo siguiente:

(i) Los hechos del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, lo que implica: (a) la pretensión de EL RECLAMANTE, con indicación expresa del concepto reclamado y los argumentos que la sustentan, (b) los medios de prueba pertinentes actuados en el procedimiento, y (c) el resultado y hechos relevantes del caso concreto obtenidos de dicha actuación.

(ii) La identificación expresa de las normas jurídicas específicas aplicables al caso concreto, no siendo admisibles las citas legales genéricas que hagan referencia a cuerpos normativos en conjunto.

(iii) La valoración probatoria, entiéndase, el razonamiento lógico a partir de los hechos que sirvan de fundamento para la aplicación de la norma respectiva para llegar a una determinada conclusión.

(iv) La identificación completa de los dictámenes técnicos o legales o informes que sirvan de sustento a la decisión, tratándose de motivación por remisión. Asimismo, estos documentos deben identificarse en el cargo de notificación.

Adicionalmente, a efectos de considerar que una resolución cumple con el requisito de motivación externa, las premisas de hecho y de derecho que apoyan la decisión deben estar sustentadas, debiendo obrar en el expediente del reclamo los medios probatorios que validan o sustentan las mismas.

2. El recurso de apelación presentado contra una resolución de primera instancia que no se encuentre debidamente motivada, será declarado a favor del usuario, siempre y cuando el reclamo o recurso haya sido interpuesto en cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento de Reclamos.

Además, como parte del PRECEDENTE DE OBSERVANCIA OBLIGATORIA y en vía de interpretación de lo dispuesto en el artículo 49° del Reglamento de Reclamos, se precisa que durante la tramitación del procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, se debe cumplir con lo siguiente:

1. En el caso que el usuario no cumpla con los requisitos establecidos en los incisos 4 y 6 del artículo 49° del Reglamento de Reclamos, y la empresa operadora no pueda identificar la pretensión del usuario con los argumentos brindados por éste, debe declararse la inadmisibilidad, de conformidad con el artículo 31° de la misma norma. Para tal efecto, se entenderá que el contenido mínimo al que se refiere el inciso 4, antes mencionado, comprende la indicación de la materia reclamada, conforme al artículo 28° del Reglamento de Reclamos, y en específico los argumentos que permitan identificar plenamente cuál es la pretensión del usuario y si esta pretensión se encuentra en el marco de las normas de telecomunicaciones que le otorga derecho a reclamar.

2. Cuando el Tribunal advierta del expediente de reclamo que la empresa operadora no ha declarado



la inadmisibilidad del reclamo al que se vincula el recurso elevado, declarará la nulidad de la resolución de primera instancia y ordenará que se tramite el reclamo, conforme a las normas del procedimiento regula, cuando corresponda.

Adicionalmente, se declara FUNDADO el extremo del Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por el cobro del servicio Trío Fijo y reconexión mediante el recibo de abril de 2019, al no encontrarse la resolución de primera instancia debidamente motivada. De otro lado, se declara INFUNDADO el extremo del Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por el cobro de la cuota 22/24 por venta de equipo internet mediante el recibo de abril de 2019, debido a que el sustento que brinda no afecta la cuota de venta de equipo.

VISTO: El recurso de apelación y la documentación obrante en el expediente, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución en los siguientes fundamentos:

I. ANTECEDENTES

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifestó su disconformidad con el cobro generado por el recibo de abril de 2019, señalando que solicitó la baja del servicio desde diciembre de 2018.

2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA respondió en los siguientes términos:

“Tenemos el gusto de saludarte, así como dar respuesta a tu reclamo presentado el 30 de mayo de 2019, en el que manifiestas tu disconformidad por los importes facturados incluidos en tu recibo de abril de 2019.

Hemos consultado los pedidos registrados y otros medios probatorios, siendo correcto los cargos e importes facturados de acuerdo a lo contratado. Por ello, en respuesta a tu reclamo, te comunicamos que hemos resuelto infundado.”

3. EL RECLAMANTE interpuso recurso de apelación, señalando que no se encuentra de acuerdo con la resolución que responde a su reclamo, por lo que no reconoce la deuda.

4. LA EMPRESA OPERADORA remitió sus descargos, señalando que:

(i) De la revisión de sus sistemas no se registra orden o solicitud alguna para la baja del servicio.

(ii) Por lo anterior, continuó con la prestación efectiva del mismo y la emisión de la facturación correspondiente.

(iii) EL RECLAMANTE no adjuntó documentación que confirme el sustento de su reclamo, esto es, la solicitud de baja del servicio en diciembre de 2018.

5. Mediante escritos de fechas 21 de junio de 2019 y 05 de julio de 2019, EL RECLAMANTE adjuntó información adicional, reiterando que solicitó la baja del servicio en diciembre de 2018, y se le otorgó el código SRM39541528; sin embargo, con posterioridad, tomó conocimiento que LA EMPRESA OPERADORA continuó emitiendo recibos.

II. MARCO LEGAL

(i) Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, en adelante T.U.O. de la LPAG.

(ii) Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, en adelante T.U.O. de la Ley de Telecomunicaciones.

(iii) Reglamento del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, en adelante Reglamento del T.U.O. de la Ley de Telecomunicaciones

(iv) Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL - Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en adelante, el Reglamento de Reclamos.

(v) Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL - Texto Único Ordenado de las Condiciones de

Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en adelante, el T.U.O. de las Condiciones de Uso.

(vi) Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL - Relación de Medios Probatorios Aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, en adelante, Relación de Medios Probatorios.

(vii) Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTEL – Reglamento Interno del TRASU, en adelante, el Reglamento del TRASU.

III. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

6. De acuerdo con lo expresado en los ANTECEDENTES, el Tribunal considera que en el presente caso corresponde analizar los siguientes puntos controvertidos:

(i) Determinar si se encuentra debidamente motivada la Resolución de Primera Instancia.

(ii) De no encontrarse motivada la Resolución de Primera Instancia, qué implicancias tendría en el pronunciamiento del TRASU.

IV. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

7. En este acápite se realizará un análisis teórico sobre la motivación de actos administrativos con la finalidad de establecer el criterio por el cual el Tribunal considera que una resolución de primera instancia se encuentra suficientemente motivada y, de no ser así, las implicancias que tendría en el pronunciamiento del TRASU.

Cuestión Previa

Empresas operadoras como entidades de primera instancia del procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

8. Antes de iniciar el análisis de la materia en discusión, conviene precisar que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo I del Título Preliminar del T.U.O. de la LPAG que precisa el ámbito de aplicación de la ley, corresponde a las entidades de la administración pública la aplicación de las normas del procedimiento administrativo general, y, para tal fin, se considera como “entidad de la Administración Pública”, entre otras, a las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia¹.

Asimismo, en el último párrafo de este mismo artículo, se precisa que los procedimientos que tramitan las personas jurídicas mencionadas en el párrafo anterior – como es el caso de lo indicado en el inciso 8 – se rigen por lo dispuesto en la presente Ley, en lo que fuera aplicable de acuerdo a su naturaleza privada.

9. Cabe mencionar que, el ser consideradas -según el T.U.O. de la LPAG- como entidades de la Administración Pública a las personas jurídicas bajo el régimen privado, no implica que pierdan su naturaleza privada, sino que dichos sujetos de derecho deben necesariamente respetar determinadas disposiciones de orden jurídico-administrativo en tanto prestan servicios públicos o ejerzan función administrativa.

10. Acorde con lo anteriormente señalado, en el ámbito del servicio público de telecomunicaciones son las empresas operadoras a quienes se les ha asignado

¹ T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. TÍTULO PRELIMINAR

Artículo I. Ámbito de aplicación de la ley

La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública.

Para los fines de la presente Ley, se entenderá por “entidad” o “entidades” de la Administración Pública:

(...)

8. Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.

Los procedimientos que tramitan las personas jurídicas mencionadas en el párrafo anterior se rigen por lo dispuesto en la presente Ley, en lo que fuera aplicable de acuerdo a su naturaleza privada.

competencia para resolver los reclamos de los usuarios en primera instancia respecto de los servicios que prestan, ello conforme a lo establecido en el artículo 22^o del Reglamento de Reclamos, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 74^o del T.U.O. de la Ley de Telecomunicaciones y el artículo 252^o del Decreto Supremo N°020-2007-MTC.

11. Para tal efecto, la normativa vigente considera como “empresa operadora” a aquella persona natural o jurídica que cuenta con un contrato de concesión o registro correspondiente para prestar uno o más servicios públicos de telecomunicaciones, así como a las empresas comercializadoras de servicios públicos de telecomunicaciones⁵, de conformidad con el T.U.O. de las Condiciones de Uso⁶ y el Reglamento de Reclamos⁷, respectivamente.

12. En consecuencia, en el procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, las empresas operadoras, en su calidad de órgano resolutorio de primera instancia, son consideradas como entidades, por lo que están obligadas a cumplir con las disposiciones establecidas en el T.U.O. de la LPAG cuando resuelven reclamos de usuarios.

IV.1 La debida motivación en actos administrativos

13. El Tribunal Constitucional del Perú (en adelante TC) ha determinado que el derecho al debido proceso, reconocido en el artículo 139^o de la Constitución Política del Perú, es extensible al procedimiento administrativo⁸. En consecuencia, la entidad de la Administración Pública debe actuar con respeto a las garantías y requisitos que este derecho comprende, de tal manera que los administrados se encuentren en condiciones de defenderse ante cualquier tipo de acto emanado del Estado que pueda afectarlos⁹. Asimismo, precisa que el derecho a la motivación es una de las garantías que forman parte del estándar mínimo de aquel derecho constitucional¹⁰.

14. A nivel administrativo, en el inciso 1.2. del artículo IV del Título Preliminar del T.U.O. de la LPAG, se establece que el derecho del administrado a obtener una decisión motivada y fundada en derecho forma parte del principio del debido procedimiento¹¹.

15. De otro lado, en el artículo 3^o del T.U.O. de la LPAG se establece que la debida motivación constituye un requisito de validez del acto administrativo¹², en virtud del cual “el acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico”; a su vez, el artículo 6^o de la misma norma ha precisado respecto a la motivación lo siguiente:

“Artículo 6. Motivación del acto administrativo

6.1 *La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.*

6.2 *Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.*

6.3 *No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.*

(...)”

16. En la misma línea, el artículo 33^o del Reglamento de Reclamos señala que las resoluciones expedidas por las empresas operadoras y por el TRASU deberán cumplir, entre otros, con:

“1. Encontrarse debidamente motivadas, incluyendo expresamente los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, así como su correspondiente valoración. La motivación, cuando

corresponda, puede sustentarse en la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de informes o similares obrantes en el expediente, los cuales constituirán parte integrante de las respectivas resoluciones y serán notificados conjuntamente con éstas.

*2. Señalar las normas legales aplicadas en cada caso, con indicación expresa del (los) artículo (s) que fundamenten la resolución; y,
(...)”*

17. Respecto del derecho a la motivación de los actos administrativos, el TC, mediante la sentencia

² **Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

Artículo 22.- Órgano de resolución en primera instancia

La empresa operadora es el órgano de resolución en primera instancia administrativa de los reclamos presentados por los usuarios en relación a los servicios que presta, conforme al presente Reglamento.

Para tal efecto, la empresa operadora deberá designar e informar al TRASU acerca de los órganos y funcionarios competentes para la solución de los reclamos de usuarios en primera instancia y la variación de su designación en un plazo no mayor de tres (3) días útiles de producidas. Dicha competencia es irrenunciable.

³ **T.U.O. de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC.**

Artículo 74.- Toda empresa que preste servicios públicos de telecomunicaciones deberá establecer una vía expeditiva para atender los reclamos relacionados con los servicios que planteen los usuarios. El plazo y términos para resolver el reclamo son los previstos en el reglamento. En caso de que la empresa no resuelva el reclamo dentro del plazo fijado en el reglamento, se entenderá resuelto éste en favor del usuario.
(...)

⁴ Reglamento del T.U.O. de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC

Artículo 252.- Reclamos de los usuarios

Los plazos y términos para resolver los reclamos de los usuarios a que se refiere el artículo 74 de la Ley, serán fijados por Osipitel.

⁵ **Normas relativas a la comercialización del tráfico y/o de los servicios públicos de telecomunicaciones aprobadas mediante la Resolución De Consejo Directivo N° 049-2000-CD-OSIPTEL.**

Artículo 11.- Solución de reclamos

El comercializador de tráfico y/o servicios públicos de telecomunicaciones resolverá los reclamos de los usuarios de los servicios comercializados, de acuerdo a la normativa vigente dictada por OSIPTEL para la solución de los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

⁶ **T.U.O. de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.**

ANEXO 1

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de las presentes Condiciones de Uso, se entenderá como:
Empresa operadora: A aquella persona natural o jurídica que cuenta con un contrato de concesión o registro correspondiente para prestar uno o más servicios públicos de telecomunicaciones.

⁷ **Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Para efectos del presente Reglamento se considerarán también como empresas operadoras a las empresas comercializadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.
(...)

⁸ Tribunal Constitucional del Perú, STC 4289-2004-AA/TC, fundamento 3

⁹ Tribunal Constitucional del Perú, STC 0090-2004-AA/TC, fundamento 20

¹⁰ Tribunal Constitucional del Perú, STC 03891-2011-PA/TC, fundamento 15

¹¹ **T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.**

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento. - Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.
La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.”

¹² **T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.**

Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

4. Motivación. - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.
(...)

recaída en el Expediente N° 3891-2011-RA/TC, ha precisado que las decisiones de la Administración deben contener una adecuada motivación, tanto de los hechos como de la interpretación de las normas o el razonamiento realizado¹³, debiendo expresar las razones objetivas que sustentan la decisión de la Administración, las cuales pueden y deben provenir no solo del ordenamiento jurídico vigente y aplicable al caso, sino de los propios hechos debidamente acreditados en el trámite del proceso¹⁴, permitiendo con ello que la Administración ponga en evidencia que su actuación no es arbitraria, sino que está sustentada en la aplicación racional y razonable del derecho¹⁵.

18. Asimismo, el TC afirma en la sentencia recaída en el Expediente N° STC 0091-2005-PA/TC que se conservará el contenido esencial de la motivación siempre que exista fundamentación, congruencia entre lo pedido y lo resuelto y, por sí misma, se exprese una suficiente justificación de la decisión adoptada, aun si esta es breve o concisa o se presenta el supuesto de motivación por remisión.¹⁶

19. Teniendo en cuenta lo señalado precedentemente, este Tribunal desarrollará a continuación los criterios que deben tenerse en cuenta para considerar que una resolución se encuentra debidamente motivada en el procedimiento de reclamos de usuarios del servicio público de telecomunicaciones, en base a: (a) los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados, (b) las normas jurídicas aplicables al caso concreto y, (c) valoración probatoria.

IV.1.1. Sobre los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados.

20. Resulta pertinente recordar que la motivación del acto administrativo debe realizarse en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico, siendo que el contenido del acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados¹⁷.

21. En ese sentido, este Tribunal considera que la motivación de las resoluciones debe partir en primer término por identificar de manera certera la pretensión del usuario y precisar los argumentos relevantes de hecho que sustentan la misma.

22. Conforme al desarrollo normativo y jurisprudencial antes precisado, la motivación requiere también de la indicación expresa de los hechos relevantes del caso concreto que han sido probados en el procedimiento.

23. Cabe precisar que es mediante la actuación de los medios de prueba pertinentes que se pueden comprobar los hechos y afirmaciones que fueran alegados por las partes. Por ello, tal como lo indica el Reglamento de Reclamos, corresponde explicar en las resoluciones la relación entre los hechos probados y los medios de prueba actuados que lo sustentan¹⁸.

24. La Relación de Medios Probatorios establece como algunas de las características de la actuación probatoria del procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, las siguientes:

(i) El criterio adoptado para incluir los medios probatorios es la pertinencia, es decir, su idoneidad para generar convicción respecto de las condiciones de prestación de un determinado servicio público de telecomunicaciones.

(ii) La necesidad de actuación de los diferentes medios probatorios se evalúa en función de la naturaleza del reclamo analizado y de las situaciones cuya probanza sea relevante.

25. Por consiguiente, este Tribunal considera que la exigencia referida a la indicación de **los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados** que sustentan la decisión, implica que en la resolución se incorpore necesariamente: (i) la pretensión del usuario con indicación expresa del concepto reclamado y los argumentos relevantes que sustentan la misma, (ii) los medios de prueba pertinentes actuados en el procedimiento, y (iii) el resultado y hechos relevantes del caso concreto obtenidos de dicha actuación.

IV.1.2. Sobre la identificación expresa de las normas jurídicas aplicables al caso concreto.

26. Por otro lado, el Reglamento de Reclamos dispone la obligación de señalar en las resoluciones las normas legales aplicadas en cada caso, con indicación expresa del o los artículos que fundamenten la resolución.

27. En ese sentido, no se cumpliría con esta exigencia si se utiliza citas legales genéricas; es decir, que se hagan referencias a cuerpos normativos en conjunto, pero sin identificar de manera expresa cuál es la disposición específica (artículo, numeral, inciso, literal, por ejemplo) sobre la cual se realiza el proceso de subsunción normativa¹⁹.

IV.1.3. Sobre la valoración probatoria.

28. La motivación implica que se exteriorice en las resoluciones el razonamiento empleado para llegar a una determinada conclusión o justificar una decisión, considerando los hechos probados y la subsunción de los mismos en la normativa vigente.

29. En ese sentido, si la empresa operadora afirma que un hecho se encuentra probado, le corresponde mostrar el razonamiento lógico que ha seguido para llegar a tal conclusión, debiendo exponer los elementos de juicio que le generaron tal convicción, así como los medios de prueba que le permitieron obtener dicho resultado, de tal forma que este hecho pueda servir de fundamento para la aplicación de la norma respectiva.

30. Cabe precisar que lo mencionado hasta aquí no excluye la posibilidad de que las empresas operadoras puedan emitir sus resoluciones empleando la motivación por remisión²⁰. En efecto, la motivación puede presentarse mediante la forma explícita, conforme a lo desarrollado en los numerales IV.1.1, IV.1.2 y en el presente apartado, pero también mediante la motivación que se sustenta en fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes, los cuales, son parte integrante de las resoluciones y, como tal, deben ser notificados conjuntamente con las mismas, conforme a lo dispuesto en el inciso 2²¹ del artículo 6° del T.U.O. de la LPAG y en

¹³ Tribunal Constitucional del Perú, STC 03891-2011-PA/TC, fundamento 17.

¹⁴ Tribunal Constitucional del Perú, STC 03891-2011-PA/TC, fundamento 19.

¹⁵ Tribunal Constitucional del Perú, STC 03891-2011-PA/TC, fundamento 18.

¹⁶ Tribunal Constitucional del Perú, STC 00091-2005-PA/TC, fundamento 9.

¹⁷ T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Artículo 5.- Objeto o contenido del acto administrativo

(...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.

(...)

¹⁸ Así, por ejemplo, no sería posible considerar que una resolución se encuentra debidamente motivada si se limita a indicar que *"hemos realizado la verificación en nuestros sistemas y no hemos identificado motivos que permitan realizar ajuste de estos cargos facturados. Por ello, en respuesta a tu reclamo, te comunicamos que hemos resuelto infundado."*, pues tal como se aprecia, no se indican los medios probatorios actuados ni los elementos de convicción obtenidos de los mismos, concluyéndose sin fundamentación alguna que no existen motivos para la atención de la solicitud de ajuste.

¹⁹ Al respecto, el numeral 6.1. del T.U.O. de la LPAG reconoce también que la motivación debe contener la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los hechos probados justifican el acto adoptado.

²⁰ El Tribunal Constitucional ha precisado en el expediente N° 2050-2005-PHC/TC sobre la motivación que *"La Constitución no garantiza una determinada extensión de la motivación, por lo que su contenido esencial se respeta siempre que exista fundamentación jurídica, congruencia entre lo pedido y lo resuelto y por sí misma exprese una suficiente justificación de la decisión adoptada, aun si esta es breve o concisa, o se presenta el supuesto de motivación por remisión"* (Fundamento 11) (subrayado es nuestro)

²¹ T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Artículo 6. Motivación del acto administrativo

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

(...)

el inciso 1²² del artículo 33° del Reglamento de Reclamos, citados en los considerandos 15 y 16.

31. De acuerdo con dichas disposiciones, en caso que las empresas operadoras empleen la motivación por remisión, les corresponde identificar de modo certero en sus resoluciones los dictámenes, decisiones, informes o similares que obran en el expediente, sobre los cuales sustenta su decisión, los mismos que deberán ser notificados conjuntamente con el acto administrativo. Al respecto, es importante que las empresas operadoras acrediten haberlo realizado válidamente, a través del respectivo cargo de notificación.

IV.1.4 Sobre la motivación externa e interna:

32. En la argumentación jurídica se distinguen dos aspectos de la justificación: la justificación interna y la justificación externa. En la justificación interna se trata de ver si la decisión se sigue lógicamente de las premisas que se aducen como fundamentación; en cuanto a la justificación externa, ésta se refiere a la corrección de esas premisas²³, esto es que las premisas usadas en la justificación interna se encuentren fundamentadas²⁴.

33. En ese mismo sentido, en reiterada jurisprudencia el TC²⁵ ha establecido que, en atención al contenido constitucionalmente garantizado del derecho de motivación, las resoluciones deben encontrarse debidamente sustentadas tanto en su dimensión interna como externa.

34. Así, en el Expediente N° 3943-2006-PA/TC, se ha precisado que el contenido constitucionalmente garantizado del derecho a la motivación queda delimitado, entre otros supuestos, cuando existe: (i) falta de motivación interna del razonamiento, la cual se presenta en una doble dimensión; por un lado, cuando existe invalidez de una inferencia a partir de las premisas que establece previamente el Juez en su decisión; y, por otro, cuando existe incoherencia narrativa, que a la postre se presenta como un discurso absolutamente confuso incapaz de transmitir, de modo coherente, las razones en las que se apoya la decisión; y (ii) deficiencias en la motivación externa; justificación de las premisas, que se presenta cuando las premisas de las que parte el Juez no han sido confrontadas o analizadas respecto de su validez fáctica o jurídica.²⁶

35. Por su parte, con relación a los dos tipos de dimensiones de la motivación, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos²⁷ explica sus respectivos alcances para la actividad probatoria en sede administrativa, de la siguiente manera:

(i) "Por justificación, fundamentación o motivación interna se entiende a la decisión de la autoridad sustentada a partir de los argumentos desarrollados en los considerandos contenidos en su pronunciamiento. En otras palabras, la decisión se deriva de las premisas con las que se cuenta (normativa y hechos)."

(ii) "La justificación, fundamentación o motivación externa se refiere a que cada una de las premisas tanto la referida a los hechos como la referida a las normas aplicables al caso, se encuentren debidamente sustentadas. Si se trata de los hechos, estos requieren que se ofrezcan evidencias que garanticen su veracidad; y si se trata de las normas aplicables, se requiere que su interpretación sea acorde con los principios y valores recogidos en nuestra Constitución."

36. Por lo expuesto, tal como ha venido desarrollando en pronunciamientos anteriores²⁸, este Tribunal considera que en el procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones una resolución se encuentra debidamente motivada si la misma cuenta con justificación interna y justificación externa, de manera concurrente.

37. En ese sentido, sobre la base de lo señalado por este Tribunal hasta el presente punto, a efectos de cumplir el requisito de la motivación interna la resolución de primera instancia debe comprender necesariamente lo siguiente:

(i) Los hechos del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, lo que implica: (a) la pretensión de EL RECLAMANTE, con indicación expresa del concepto reclamado los argumentos relevantes que sustentan la

misma, (b) los medios de prueba pertinentes actuados en el procedimiento, y (c) el resultado y hechos relevantes del caso concreto obtenidos de dicha actuación.

(ii) La identificación expresa de las normas jurídicas específicas aplicables al caso concreto, no siendo admisibles las citas legales genéricas que hagan referencias a cuerpos normativos en conjunto.

(iii) La valoración probatoria, es decir, el razonamiento lógico a partir de los hechos que sirvan de fundamento para la aplicación de la norma respectiva para llegar a una determinada conclusión.

(iv) La identificación completa de los dictámenes técnicos o legales, decisiones o informes que sirvan de sustento a la decisión, tratándose de motivación por remisión. Asimismo, estos documentos deben identificarse en el cargo de notificación.

38. Asimismo, a efectos de considerar que una resolución cumple con la motivación externa, las premisas de hecho y de derecho que apoyan la decisión deben estar sustentadas, debiendo obrar en el expediente del reclamo los medios probatorios que validan o sustentan las mismas.

IV.2 Implicancias de las resoluciones que no se encuentren debidamente motivadas en primera instancia.

39. De acuerdo con lo indicado anteriormente, corresponde determinar cuáles son las implicancias de un pronunciamiento no motivado en el marco del procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

40. En el penúltimo párrafo del artículo 33° del Reglamento de Reclamos se establece que "el recurso de apelación presentado contra una resolución de primera instancia que no se encuentre debidamente motivada, será declarado a favor del usuario por el TRASU. Lo dispuesto en este párrafo no será de aplicación cuando el reclamo o recurso haya sido interpuesto contraviniendo los requisitos establecidos en el presente Reglamento."

41. En ese sentido, se deja expresamente establecido en el artículo antes citado, que la consecuencia que se deriva del incumplimiento del deber de motivación de las resoluciones emitidas en primera instancia es que el Tribunal declare fundados los recursos de apelación presentados en contra de dichas resoluciones.

42. Sin perjuicio de lo antes señalado, es relevante precisar que el declarar fundada la apelación será de aplicación siempre y cuando el reclamo y recurso cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento de Reclamos.

²² Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones Artículo 33.- Motivación de las resoluciones

Las resoluciones expedidas por las empresas operadoras y por el TRASU deberán:

1. Encontrarse debidamente motivadas, incluyendo expresamente los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, así como su correspondiente valoración. La motivación, cuando corresponda, puede sustentarse en la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de informes o similares obrantes en el expediente, los cuales constituirán parte integrante de las respectivas resoluciones y serán notificados conjuntamente con éstas.
(...)"

²³ ALEX Y, R. (2017). *Teoría de la argumentación jurídica. La Teoría del discurso racional como teoría de la fundamentación jurídica*. (3.ª ed., p. 356). Madrid: Palestra Editores

²⁴ ALEX Y, R. (2017). *Teoría de la argumentación jurídica. La Teoría del discurso racional como teoría de la fundamentación jurídica*. (3.ª ed., p. 366). Madrid: Palestra Editores.

²⁵ Tribunal Constitucional del Perú, STC 3943-2006-PA/TC, STC 728-2008-HC/TC, STC 04298-2012-PA/TC, STC 04101-2017-PA/TC, STC 01990-2017-PHC/TC, entre otros.

²⁶ Tribunal Constitucional del Perú, STC 3943-2006-PA/TC, fundamento 4 b) y c)

²⁷ Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016) Guía práctica sobre la actividad probatoria en los procedimientos administrativos (P. 24).

²⁸ Por ejemplo, expedientes N° 0006197-2020/TRASU/ST-RA (considerando 7), N° 0014220-2019/TRASU/ST-RA (considerando 10), N° 00055569-2018/TRASU/ST-RA (considerando 16).

43. Al respecto, el Reglamento de Reclamos establece un conjunto de requisitos aplicables a los reclamos y recursos, los cuales, se encuentran recogidos principalmente en los artículos 25° (Sujetos activos del procedimiento), 32° (Supuestos de improcedencia), 49° (Requisitos para la presentación del reclamo), 51° (Plazo de presentación del recurso de apelación), 58° (Recurso de apelación y plazo para su interposición) y 59° (Requisitos para la presentación del recurso de apelación) de esta norma.

44. La aplicación del artículo 33° del Reglamento de Reclamos está supeditada al cumplimiento de requisitos por parte de los usuarios y en ese sentido, este Tribunal considera pertinente brindar mayores alcances respecto al requisito de indicar el motivo del reclamo y solicitud concreta²⁹ y sobre la implicancia de la no declaración de inadmisibilidad del reclamo, establecida en el artículo 31 del Reglamento de Reclamos³⁰.

IV.2.1. Determinación del motivo del reclamo y solicitud concreta.

45. El artículo 49° del Reglamento de Reclamos precisa que uno de los requisitos para la presentación de los reclamos, es que estos contengan el motivo del reclamo del usuario y su solicitud concreta y, con relación a los reclamos por facturación, que se precisen los datos que permitan identificar el recibo que se cuestiona, tal como se aprecia en el siguiente detalle:

“Artículo 49.- Requisitos para la presentación de reclamos

Los reclamos presentados por los usuarios deberán contener los siguientes requisitos:

1. *Nombres y apellidos completos del usuario.*
2. *Número del documento legal de identificación del usuario (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes). En los reclamos presentados por representante deberá consignarse, adicionalmente, los datos de éste, así como el poder correspondiente, conforme a lo dispuesto en los artículos 26 y 27.*
3. *Número o código del servicio o del contrato de abonado.*
4. *Motivo del reclamo y solicitud concreta.*
5. *Firma del usuario o del representante, cuando corresponda.*
6. *En los reclamos por facturación, el usuario deberá indicar la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo que cuestiona, o el número del recibo objeto de reclamo.*

Las empresas operadoras se encuentran obligadas a recibir todos los reclamos presentados por los usuarios. En los casos en los que el usuario omite alguno de los requisitos antes señalados, la empresa operadora aplicará lo establecido en el artículo 31 del presente Reglamento.” (el subrayado es nuestro)

46. Complementariamente, el artículo 124° del T.U.O. de la LPAG dispone que todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener, entre otros requisitos, la expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho. En el caso de los procedimientos trilaterales, los escritos deben contener los mismos requisitos señalados en este artículo, conforme a lo dispuesto en el artículo 232° de la misma norma.

47. Cabe precisar que, como se afirmó en el considerando 13 de la presente resolución, el derecho del debido proceso es una garantía que se ha extendido al ámbito de los procedimientos administrativos. Es así que en el inciso 1.2.³¹ del artículo IV del Título Preliminar del T.U.O. de la LPAG, se establece que el derecho de los administrados a exponer sus argumentos y a presentar alegatos complementarios forman parte integrante del derecho fundamental del debido procedimiento, recogido en esta norma como un principio.

48. De lo antes expuesto, se concluye que es un derecho y un deber del administrado exponer los argumentos en que sustenta sus pretensiones dentro de un procedimiento administrativo.

49. En ese sentido, el deber de motivar una determinada posición no solo le corresponde a las empresas operadoras, sino también a todos aquellos que participan como partes en el procedimiento. En ese

sentido, si un usuario formula una pretensión, este debe proporcionar argumentos claros, relevantes y sólidos que la sustenten.³²

50. De otro lado, el derecho a exponer argumentos implica que la autoridad debe recoger los fundamentos presentados por el administrado, y considerarlos en el análisis del caso; de modo tal que, como consecuencia de ello, el administrado obtenga una decisión justificada, conforme a las disposiciones sobre debido procedimiento, contenido y motivación de actos administrativos, previstas en el T.U.O. de la LPAG³³.

51. Es así que, cuando la empresa operadora emite su decisión debe pronunciarse sobre las pretensiones formuladas por el administrado y considerar los argumentos de hecho y de derecho que éste ha expuesto, y, para tal efecto, dicha entidad debe determinar de manera certera los mismos a fin de que su pronunciamiento se encuentre debidamente motivado y se ajuste a la pretensión del administrado.

52. En ese sentido, este Tribunal considera que el requisito para la presentación de reclamos referido a la indicación de la solicitud concreta y el motivo del reclamo, implica que el reclamo debe contener como mínimo la materia reclamable conforme a los supuestos establecidos

²⁹ Al Respecto, el artículo 49.4 del Reglamento de Reclamos dispone que los reclamos presentados por los usuarios deben contener el motivo del reclamo y la solicitud concreta.

³⁰ **Artículo 31.- Inadmisibilidad del reclamo, recurso o queja**
 Los casos en los que la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, adviertan que el reclamo, recurso o queja presentado por el usuario no cumple con todos los requisitos de presentación exigidos en el presente Reglamento serán declarados inadmisibles; otorgándose al usuario un plazo no menor de tres (3) días hábiles, a fin de que subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la omisión. Mientras esté pendiente la subsanación, no procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo.
 De no efectuarse la subsanación dentro del plazo otorgado, la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, declarará el archivo del expediente.

³¹ T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo (...)

1.2. Principio del debido procedimiento. - Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.
 La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

³² Conviene resaltar que las partes deben ofrecer argumentos claros, relevantes, sólidos y sopesar los argumentos de su contraparte. El deber de motivar una determinada posición no solo le corresponde a la autoridad, sino es de todos aquellos que participan en el procedimiento. Si alguien sostiene una determinada postura, ésta debe proporcionar alguna razón que apoye su posición. *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016) Guía práctica sobre la actividad probatoria en los procedimientos administrativos (P. 18)*

³³ T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. Artículo 5.- Objeto o contenido del acto administrativo (...)
 5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, (...).
Artículo 6.- Motivación del acto administrativo
 6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.
 (...)

Artículo 86.- Deberes de las autoridades en los procedimientos
 Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes: (...)
 6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentadas
 (...)

Artículo 198.- Contenido de la resolución
 (...)

198.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, (...)
 (Lo subrayado es nuestro)

en el artículo 28³⁴ del Reglamento de Reclamos y los argumentos que permitan identificar cuál es la pretensión puntual del usuario³⁵, así como corroborar que ésta se encuentra amparada en el procedimiento de reclamos de usuarios del servicio público de telecomunicaciones³⁶; de tal manera que permita a las empresas operadoras emitir pronunciamiento de manera fehaciente sobre su pretensión.

53. En la línea de lo indicado en el considerando anterior, este Tribunal estima necesario destacar que en el inciso 6³⁷ del artículo 49 del Reglamento, para el caso específico de reclamos por facturación, los usuarios, al presentar sus reclamos, deben cumplir con indicar la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo que cuestiona, o el número del recibo objeto de reclamo, lo cual permite identificar plenamente el objeto de su pretensión.

54. En efecto, los fundamentos de hecho y de derecho adicionales que pudieran ser proporcionados por el usuario le permitirían justificar de mejor manera el motivo por el que la empresa operadora debe resolver a su favor.

55. Como consecuencia de lo anterior, una decisión de la empresa operadora que se pronuncie respecto de una petición con una pretensión confusa, poco clara, acompañada de argumentos imprecisos, probablemente no se ajuste a derecho, a lo realmente pretendido por el usuario ni responda a los motivos que ocasionaron la presentación de dicha petición³⁸. Por ello, en estos casos lo que corresponde a la empresa operadora es requerir al administrado las precisiones respectivas a fin de fundamentar adecuadamente su decisión.

56. Contemplando este tipo de escenarios, el Reglamento de Reclamos dispone en el primer párrafo de su artículo 31^o que en caso que la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, adviertan que el reclamo, recurso o queja presentado por el usuario no cumple todos los requisitos de presentación exigidos en el presente Reglamento, serán declarados inadmisibles; otorgándose al usuario un plazo no menor de tres (3) días hábiles, a fin que subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la omisión. Mientras esté pendiente la subsanación, no procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo. Asimismo, de no efectuarse la subsanación dentro del plazo otorgado, la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, declarará el archivo del expediente.

57. Por consiguiente, en el supuesto que la pretensión del usuario y sus argumentos no incluyan el contenido mínimo a que refiere el considerando 52, y las empresas operadoras no cuenten con los elementos suficientes para identificar la pretensión y los argumentos que lo sustentan, corresponde declarar la inadmisibilidad del escrito, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos.

58. De todo lo expuesto en este punto, podemos concluir lo siguiente:

(i) El requisito para la presentación del reclamo establecido en el inciso 4 del artículo 49^o del Reglamento de Reclamos referido a que los reclamos deben contener el "motivo del reclamo y solicitud concreta", implica que los usuarios consignen o indiquen la materia reclamada, conforme con el artículo 28^o de la misma norma, y sobre todo los argumentos que permitan identificar plenamente cuál es su pretensión y si esta pretensión se encuentra en el marco del procedimiento de reclamos de usuarios del servicio público de telecomunicaciones.

(ii) En caso el usuario no cumpla el requisito establecido en los incisos 4 y 6 del artículo 49^o del Reglamento de Reclamos, y la empresa operadora no pueda identificar el motivo del reclamo con los argumentos brindados por éste, debe declarar la inadmisibilidad del reclamo, de conformidad con el artículo 31^o de la misma norma.

pago del servicio (o servicios) que se reclama. Sólo podrá presentarse un reclamo por facturación por recibo emitido por la empresa operadora.

No se incluyen dentro de este concepto, aquellas peticiones destinadas a cuestionar la legalidad de las tarifas o aquellas que tengan como sustento la calidad o idoneidad en la prestación del servicio, o cualquiera de las materias señaladas en los numerales 2 al 16, las mismas que serán tramitadas de acuerdo al objeto del reclamo.

2. Cobro: Montos cobrados al usuario por conceptos distintos a los oportunamente facturados o que el usuario desconoce por haber sido anteriormente pagados o los montos cobrados habiendo solicitado la baja del servicio sin que la empresa operadora hubiere cumplido con efectuarla o habiéndola efectuado realiza el cobro.

3. Calidad o idoneidad en la prestación del servicio: Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red y/o en el acceso a los servicios brindados por la empresa operadora que generen insatisfacción del usuario; así como los problemas de idoneidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

4. Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario: Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario vinculada con la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

5. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.

6. Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

7. Suspensión, corte o baja injustificada del servicio: Suspensión, corte o baja injustificada del servicio o sin observar el procedimiento establecido en la normativa vigente, incluyendo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios.

8. Instalación o activación del servicio: Incumplimiento de la empresa operadora en la instalación o activación del servicio que hubiere sido solicitado.

9. Baja o desactivación del servicio: Incumplimiento de la empresa operadora en ejecutar la baja o desactivación del servicio que hubiere sido solicitado.

10. Traslado del servicio: Incumplimiento de la empresa operadora en efectuar el traslado del servicio en la fecha en la que se hubiere comprometido, o cuando frente a una solicitud de traslado, el usuario no hubiere recibido respuesta o no se encontrase conforme con la misma.

11. Tarjetas de pago físicas o virtuales: Problemas en el acceso al servicio mediante sistemas de tarjetas de pago, o en la prestación del servicio activado mediante sistemas de tarjetas de pago, tales como, descuentos indebidos de los saldos o del crédito.

12. Contratación no solicitada: Imputación por la contratación de un servicio público de telecomunicaciones u obligaciones de pago por

13. Incumplimiento de condiciones contractuales: Incumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones, o cuando aplique condiciones distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones tarifarias conforme a lo establecido en la normativa vigente o se trate de modificaciones contractuales más beneficiosas aprobadas por el OSIPTEL.

14. Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

15. Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado.

16. Otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL

³⁵ A modo de ejemplo podría tratarse del ajuste de un determinado recibo o concepto facturado en un recibo puntual, una determinada promoción o condición contractual, etcétera.

³⁶ A modo de ejemplo, conforme el inciso 1 del artículo 28^o del Reglamento de Reclamos se establece que los reclamos por "facturación" no comprenden las peticiones destinadas a cuestionar la legalidad de las tarifas. Asimismo, conforme al inciso 4 del citado artículo la información que se cuestione debe estar vinculada con la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

Asimismo, el inciso 2 del artículo 28^o del Reglamento de Reclamos se establece que los reclamos por "cobro" comprenden los montos cobrados al usuario por conceptos distintos a los oportunamente facturados o que el usuario desconoce por haber sido anteriormente pagados o los montos cobrados habiendo solicitado la baja del servicio sin que la empresa operadora hubiere cumplido con efectuarla o habiéndola efectuado realiza el cobro. En ese sentido, un usuario solo podría cuestionar el cobro del servicio bajo los supuestos aquí establecidos.

³⁷ **Artículo 49.- Requisitos para la presentación de reclamos**
Los reclamos presentados por los usuarios deberán contener los siguientes requisitos:

(...)
6. En los reclamos por facturación, el usuario deberá indicar la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo que cuestiona, o el número del recibo objeto de reclamo.

(...)
³⁸ Sirve de ejemplo, el caso en que un usuario cuestione la materia de "incumplimiento de condiciones contractuales" bajo el único argumento que no se estarían cumplimiento con las condiciones establecidas en su contrato. Como se aprecia, si bien queda determinado el concepto de reclamo, el argumento que invoca no permite conocer qué condición contractual es la que se habría incumplido, impidiendo con ello la determinación de medios de prueba idóneos aplicables al caso en particular y con ello la motivación correcta de la resolución que resolverá dicho reclamo.

Lo mismo ocurre, citando otro ejemplo, en el supuesto en que se cuestione un "incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones" bajo el único argumento que no ha recibido la promoción que se le ofreció, pues indiscutiblemente no sería posible verificar la existencia de alguna promoción ni si su exigencia se encuentra amparada en el marco del procedimiento de reclamos, de no encontrarse relacionada al servicio público de telecomunicaciones.

³⁴ **Artículo 28.- Objeto del reclamo**

El usuario podrá presentar reclamos que versen sobre las siguientes materias:

1. Facturación. Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago del servicio (o servicios), que se reclama por (i) la incorrecta aplicación de la tarifa que corresponda, y/o (ii) el incorrecto cálculo de los conceptos facturables registrados en los sistemas de tasación de la empresa operadora que los abonados desconocen haber consumido. El monto reclamado debe estar asociado a un concepto facturado en el recibo o comprobante de

59. Ahora bien, definida dicha obligación, en el siguiente punto corresponde precisar sobre las implicancias que tendría la no declaración de inadmisibilidad en primera instancia.

IV.2.2. Sobre las implicancias de la no declaración de inadmisibilidad del reclamo

60. Al respecto, el artículo 3° del T.U.O. de LPAG establece como uno de los requisitos de validez del acto administrativo la existencia de **procedimiento regular**, en virtud del cual antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

61. El procedimiento regular comprende el conjunto de actos y diligencias que deben darse previamente a la emisión del acto administrativo³⁹. Dichos actos deben respetar la Constitución y el ordenamiento jurídico, así como los derechos de los administrados dentro del procedimiento administrativo, ello conforme con los principios de legalidad y del debido procedimiento reconocidos en los numerales 1.1 y 1.2 del Artículo IV del Título Preliminar del T.U.O. de la LPAG⁴⁰.

62. El debido procedimiento administrativo guarda una estrecha relación con el "procedimiento regular". En ese sentido, cuando en un procedimiento administrativo se garantiza, entre otros, el derecho a exponer argumentos se cumplirá con el requisito de "procedimiento regular".

63. Además de lo indicado en el considerando 50, el derecho del administrado a exponer sus argumentos implica también que la entidad le requiera, cuando sea necesario, aclaraciones para tramitar correctamente el procedimiento.

64. En ese sentido, la declaratoria de inadmisibilidad establecida en el Reglamento de Reclamos, no es una facultad de la empresa operadora, sino, por el contrario, se trata de una obligación y forma parte del procedimiento de reclamos de usuarios del servicio público de telecomunicaciones.

65. Hay que mencionar, además, que el artículo 10.2 del T.U.O. de la LPAG establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno derecho es el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de

conservación del acto a que se refiere el artículo 14° de dicho cuerpo normativo.

66. A su vez, el referido artículo dispone que la nulidad planteada por medio de un recurso de reconsideración o de apelación será conocida y declarada por la autoridad competente para resolverlo.

67. Es así que, en atención de las disposiciones contenidas en los artículos 3° y 10.2 del T.U.O. de la LPAG, las resoluciones emitidas con omisión o defecto del procedimiento regular, que sean de conocimiento del Tribunal, como consecuencia de la interposición de un recurso de apelación, serán declaradas nulas y se ordenará al órgano de primera instancia que trámite el reclamo, conforme al procedimiento establecido para su emisión.

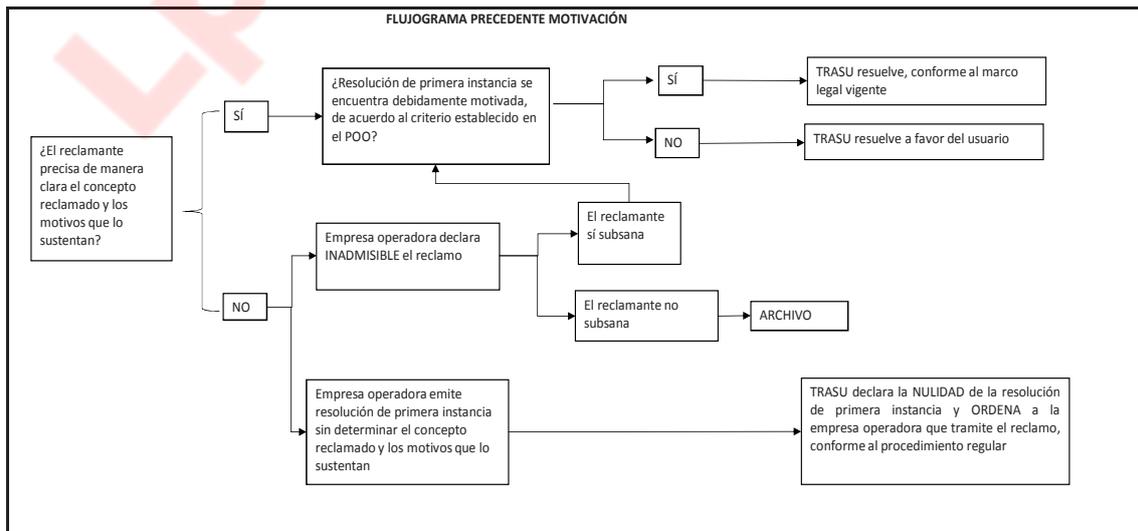
68. Debido a ello, resulta relevante el hecho que las partes cumplan con las normas establecidas en el Reglamento de Reclamos, pues ello garantiza el cumplimiento del procedimiento regular y la validez de los actos que se emiten en su tramitación.

69. Habida cuenta de esto, cuando los reclamos no contengan el motivo y la solicitud concreta, las empresas operadoras, en la etapa de ordenación del procedimiento y en estricto cumplimiento con el procedimiento regular establecido en el Reglamento de Reclamos, deben declarar la inadmisibilidad. Asimismo, cuando un pronunciamiento no se encuentre debidamente motivado en primera instancia, presentada la apelación, el TRASU evaluará el cumplimiento del procedimiento regular, así como la motivación de las resoluciones, bajo los criterios desarrollados en la presente resolución.

70. Como consecuencia de lo anterior, cuando este Tribunal advierta del expediente de reclamo que no se ha observado la declaración de inadmisibilidad del reclamo al que atañe el recurso elevado, cuando corresponda, declarará la nulidad de la resolución de primera instancia y ordenará a la empresa operadora que se tramite el reclamo, conforme con las normas del procedimiento regular.

71. Para mayor claridad, se presenta a continuación el flujograma de tramitación de expedientes que debe observarse para el análisis de los sustentos de reclamos y de la motivación de las resoluciones, así como la declaratoria de inadmisibilidad.

Tabla N° 1. Flujograma del procedimiento de reclamo de usuarios considerando la motivación como criterio de evaluación



³⁹ T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS
Artículo 29.- Definición de procedimiento administrativo

Se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

⁴⁰ T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1.1. Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten



V. ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO

72. Considerando los puntos desarrollados, este Tribunal procederá a evaluar el caso presentado.

73. Sobre el particular, EL RECLAMANTE cuestiona el cobro del servicio generado por el recibo de abril de 2019, alegando que solicitó la baja del servicio en diciembre de 2018.

74. Este Tribunal advierte que EL RECLAMANTE ha cumplido con indicar el concepto y motivo de su reclamo, de acuerdo al siguiente detalle:

(i) Concepto: cobro del servicio generado por el recibo de abril de 2019.

(ii) Motivo: solicitó la baja del servicio en diciembre de 2018.

75. Del recibo que obra en el expediente se observa que se han efectuado cobros por el servicio Trío Fijo (Renta mensual y fraccionaria), el cargo por reconexión y la cuota 22/24 por venta de equipo internet. En ese sentido se emitirá pronunciamiento por dichos conceptos.

V.1. Sobre el cobro del servicio Trío Fijo y cargo por reconexión del servicio

76. Este Tribunal procederá a evaluar en este punto si la resolución de primera instancia se encuentra debidamente motivada, de acuerdo a los criterios desarrollados previamente en la presente resolución.

77. Al respecto, se advierte lo siguiente:

(i) Si bien se indica el concepto reclamado, se ha omitido mencionar el argumento expuesto por EL RECLAMANTE.

(ii) LA EMPRESA OPERADORA indica que han revisado los pedidos registrados; sin embargo, no ha precisado cuál fue la información que obtuvo de dicho medio probatorio, específicamente si en el mismo se registró o no la solicitud de baja alegada por EL RECLAMANTE en diciembre de 2018. Asimismo, utiliza una fórmula general indicando que ha revisado otros medios probatorios, sin especificar cuáles habrían sido éstos, por lo que no es posible determinar si estos resultan pertinentes para la resolución del presente caso.

(iii) Adicionalmente, se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha hecho mención a los artículos aplicables al presente caso, como sería, al menos, el artículo 76° del T.U.O. de las Condiciones de Uso, en el que se detallan los requisitos para la presentación de la solicitud de baja, así como el plazo establecido para su ejecución.

(iv) Pese a lo antes señalado, LA EMPRESA OPERADORA concluye, sin exponer el razonamiento lógico empleado para arribar a la conclusión, que los cargos e importes facturados corresponden a lo contratado.

(v) De otro lado, el documento denominado "Histórico de Peticiones"⁴¹ elevado en el expediente, no resulta válido, toda vez que no se verifica el periodo de análisis ni se observa información referente a los servicios contratados, tales como las solicitudes de alta de servicios o paquetes, razón por la cual dicho documento carece de valor probatorio.

78. Considerando el análisis realizado, es posible concluir que el pronunciamiento emitido por LA EMPRESA OPERADORA carece de justificación interna y justificación externa, y, por lo tanto, no se encuentra debidamente motivado.

79. En consecuencia, LA EMPRESA OPERADORA no ha acreditado los hechos que sustentan su decisión, por lo que en aplicación de lo dispuesto en el artículo 33° del Reglamento de Reclamos, este Tribunal considera que hay suficientes fundamentos para declarar **fundado** el recurso interpuesto en este extremo.

V.2. Sobre el cobro por la cuota 22/24 por venta de equipo internet

80. Sobre este punto, conviene aclarar que las cuotas de venta de equipo tienen sustento en un contrato adicional celebrado entre la EMPRESA OPERADORA y el titular del servicio público de telecomunicaciones. Ello implica que ambas partes deben cumplir con las obligaciones que

se hubieran establecido en dicho contrato, es decir, la entrega del equipo por parte de la empresa y el pago de las cuotas pactadas por parte del abonado.

81. Adicionalmente a ello, el artículo 78° del T.U.O. de las Condiciones de Uso, dispone que la terminación del contrato de abonado por cualquiera de las causas enumeradas en los artículos 76° y 77° no exime de la obligación de pago de los importes adeudados y los servicios prestados hasta la fecha de terminación del contrato.

82. Dicho esto, en el presente caso, EL RECLAMANTE también cuestiona este extremo de la facturación, aduciendo solicitó la baja del servicio público de telecomunicaciones en diciembre de 2018.

83. Sin embargo, en el recibo cuestionado se factura la cuota 22 de 24 de adquisición de un equipo de Internet, cuyo contrato -anterior a la fecha de la baja del servicio alegada- no ha sido desconocido en el presente procedimiento.

84. En este punto conviene aclarar que, si bien EL RECLAMANTE sustentó el reclamo presentado en la baja del servicio en el mes de diciembre de 2018, dicho sustento no incide en la facturación de la cuota 22 del equipo de internet que se incluye en el recibo reclamado, en la medida en que dicho concepto se encuentra justificado en un contrato adicional suscrito entre las partes con anterioridad, y que no ha sido cuestionado de modo expreso a lo largo del presente procedimiento.

85. En tal sentido, de conformidad con lo señalado en los considerandos precedentes, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación en este extremo.

VI. DIFUSIÓN DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN

86. Siendo que la presente Resolución interpreta de modo expreso y con carácter general el sentido de la normativa vigente, corresponde declarar que ésta constituye un precedente de observancia obligatoria.

87. Consecuentemente y, estando a lo acordado en su sesión de Sala Plena de fecha 19 de junio de 2020, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL, en ejercicio de sus funciones establecidas en los artículos 10°, inciso 5, y 11, inciso a, del Reglamento del TRASU;

HA RESUELTO:

1. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por el cobro del servicio Trío Fijo y reconexión mediante el recibo de abril de 2019; y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente por este Tribunal y que, por lo tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA debe anular el cobro reclamado en este extremo, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

2. Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por el cobro de la cuota 22/24 por venta de equipo internet mediante el recibo de abril de 2019; y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido denegada por este Tribunal y que, por tanto, tendrá que cancelar el monto reclamado en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de la emisión de

⁴¹ **RESOLUCIÓN N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL**
Relación de Medios Probatorios Aprobados por el Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios

Histórico de Pedidos

Es el documento que permite evaluar cuáles han sido las solicitudes que el abonado ha formulado respecto a las condiciones de prestación y/o contratación del servicio.

Dicho documento debe incluir:

- El código de pedido asignado a la solicitud formulada por el abonado.
- El detalle de la solicitud formulada.
- Estado de la solicitud.
- El medio por el cual fue realizada la solicitud.
- La fecha en que fue formulada la solicitud.
- La fecha de ejecución de la solicitud.



la presente resolución, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

3. Declarar que la presente resolución constituye precedente de observancia obligatoria, en cuanto:

(i) Interpreta la aplicación del artículo 33° del Reglamento de Reclamos, el cual establece el contenido de las resoluciones expedidas en el procedimiento de reclamos de usuarios del servicio público de telecomunicaciones para ser consideradas como debidamente motivadas, así como las implicancias que tendría en el pronunciamiento del TRASU.

(ii) Mediante la interpretación de los incisos 4 y 6 del artículo 49° del Reglamento de Reclamos, se precisa que en la tramitación del procedimiento de reclamos de usuarios del servicio público de telecomunicaciones, se considera a la motivación como condición que debe ser cumplida por las partes que intervienen en el procedimiento, así como los efectos derivados de su incumplimiento, para el pronunciamiento que deba emitir el TRASU.

4. En consecuencia, corresponde a la empresa operadora asumir el rol asignado por el marco legal vigente como entidad encargada de la tramitación de reclamos en primera instancia en materia del servicio de telecomunicaciones, lo cual involucra cumplir con el debido procedimiento, garantizando el derecho de los

usuarios que presentan reclamos ante ellas. En ese sentido, conforme al criterio establecido en el presente precedente de observancia obligatoria, debe cumplir lo siguiente:

(i) Motivar debidamente las resoluciones de primera instancia observando la justificación interna y justificación externa de las mismas. En ese sentido, a efectos de considerar que cumple con el requisito de motivación interna la resolución debe incluir lo siguiente:

- Los hechos del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, lo que implica: (a) la pretensión de EL RECLAMANTE, con indicación expresa del concepto reclamado y los argumentos que sustentan la misma, (b) los medios de prueba pertinentes actuados en el procedimiento, y (c) el resultado y hechos relevantes del caso concreto obtenidos de dicha actuación.

- La identificación expresa de las normas jurídicas específicas aplicables al caso concreto, no siendo admisibles las citas legales genéricas que hagan referencias a cuerpos normativos en conjunto.

- La valoración probatoria, entendiéndose, el razonamiento lógico a partir de los hechos que sirven de fundamento para la aplicación de la norma respectiva para llegar a una determinada conclusión.

DIARIO OFICIAL DEL BICENTENARIO

El Peruano

COMUNICADO A NUESTROS USUARIOS

REQUISITOS PARA PUBLICACIÓN DE DECLARACIONES JURADAS

Las entidades públicas que requieran publicar documentos en la Separata Especial de Declaraciones Juradas de Funcionarios y Servidores Públicos del Estado deberán tomar en cuenta lo siguiente:

El jefe del área autorizada y acreditado ante la Gerencia de Publicaciones Oficiales, enviará la solicitud de publicación desde su cuenta de correo institucional a la siguiente cuenta electrónica: **dj@editoraperu.com.pe**.

- 1) En el correo institucional se deberá adjuntar lo siguiente:
 - a) Oficio escaneado dirigido al Gerente de Publicaciones Oficiales, en el que se solicita la publicación de declaraciones juradas. El oficio podrá ser firmado digitalmente o con sello y firma manual del funcionario autorizado.
 - b) El archivo en formato Excel (*) conteniendo las declaraciones juradas, una debajo de otra y en una sola hoja de cálculo. No se recibirá documentos físicos ni archivos en formato PDF.
(*) Las plantillas en formato Excel se pueden descargar del siguiente link: **http://pga.editoraperu.com.pe/ddjj-plantilla.xlt**
- 2) El contenido de todo archivo electrónico que se entregue para su publicación será considerado COPIA FIEL DEL DOCUMENTO ORIGINAL QUE OBRA EN LOS ARCHIVOS DE LA INSTITUCIÓN SOLICITANTE. De esta manera, cada entidad pública es responsable del contenido de los archivos electrónicos que entrega a EDITORAPERU para su publicación.
- 3) En el campo "ASUNTO" del correo institucional se deberá consignar el número de Oficio y nombre de la institución. En el contenido del mensaje electrónico se deberá indicar el nombre y número del teléfono celular del funcionario que podrá resolver dudas o problemas técnicos que se presenten con los documentos.
- 4) Como señal de conformidad, el usuario recibirá un correo de respuesta de EDITORAPERU, en el que se consignará el número de la Orden de Publicación (OP). Este mensaje será considerado "Cargo de Recepción".
- 5) La publicación se realizará conforme al orden de llegada y de acuerdo a la disponibilidad de espacio.
- 6) Los documentos se recibirán de lunes a viernes de 09.00 a 17:30 pm.
- 7) Este comunicado rige para las entidades públicas que no usan el Portal de Gestión de Atención al Cliente - PGA.

GERENCIA DE PUBLICACIONES OFICIALES

- La identificación completa de los dictámenes técnicos o legales, decisiones o informes que obren en el expediente que sirvan de sustento a la decisión, tratándose de motivación por remisión. Asimismo, estos documentos deben identificarse en el cargo de notificación.

De igual manera, a efectos de considerar que una resolución cumple con el requisito de motivación externa, las premisas de hecho y de derecho que apoyan la decisión deben estar sustentadas, debiendo obrar en el expediente del reclamo los medios probatorios que validan o sustentan las mismas.

(ii) Declarar la inadmisibilidad del reclamo presentado, cuando este no cumpla con los requisitos establecidos en los incisos 4 y 6 del artículo 49° del Reglamento de Reclamos, y no se pueda identificar con claridad la pretensión del usuario y motivo del reclamo con los argumentos brindados por éste, de conformidad con el artículo 31° de la misma norma.

5. Conforme al criterio de motivación establecido en el presente precedente de observancia obligatoria, corresponde a los usuarios, en el ejercicio de su facultad para presentar reclamos, cumplir el requisito establecido en el inciso 4 del artículo 49° del Reglamento de Reclamos, referido a la indicación del motivo del reclamo y solicitud. Para tal efecto, debe entenderse que el contenido mínimo de "motivo de reclamo y solicitud concreta" al que se refiere el inciso 4 antes mencionado comprende la indicación de la materia reclamada, conforme al artículo 28° del Reglamento de Reclamos, y los argumentos que

permitan identificar plenamente la pretensión y, si la misma se encuentra dentro del marco del procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

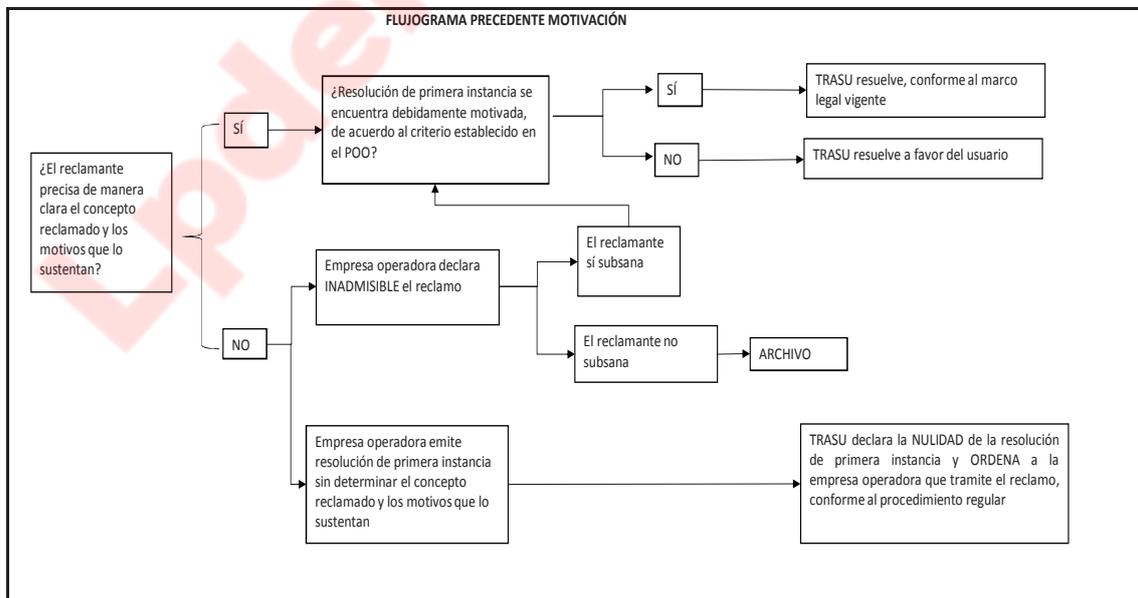
Además, para los reclamos por materia de facturación, los usuarios deben observar el requisito establecido en el inciso 6 del artículo 49° del Reglamento de Reclamos, por lo que al presentar sus reclamos también deben, necesariamente, indicar la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo que se cuestiona, o el número del recibo objeto de reclamo, lo cual permite identificar plenamente el objeto de su pretensión.

6. Proponer al Consejo Directivo de OSIPTEL la publicación de la presente Resolución en el diario oficial El Peruano.

Con la intervención de los señores vocales: Marcos Guevara Salcedo, Francisco Mendoza Choza, Alberto Cairampoma Arroyo, Tania Zúñiga Fernández, Jacqueline Gavelán Díaz, Carlos Silva Cárdenas, Abelardo Aramayo Baella, Hebert Tassano Velaochaga, Jesús Espinoza Lozada, María Huambachano Santibáñez, Jorge Luis Huamán Sánchez, Gustavo Qrispe Rivera, Félix Vasi Zevallos, Vanessa Thorsen Orrego De Hurtado, Juan Carlos Mejía Cornejo, Héctor Ferrer Tafur y Francisco Juan de Dios Ochoa Mendoza.

MARCOS GUEVARA SALCEDO
Presidente del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

Anexo I : Flujograma del procedimiento de reclamo de usuarios considerandola motivación como criterio de evaluación



Información importante:

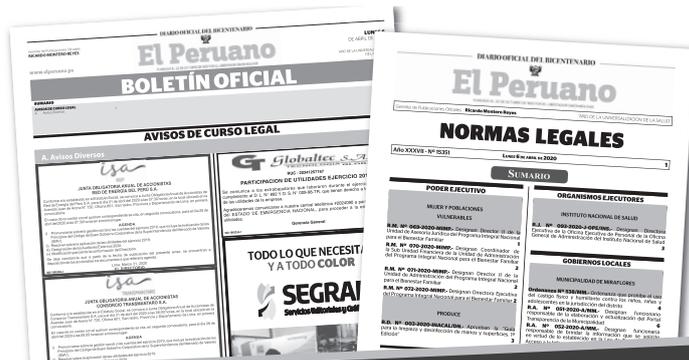
- El original de la presente resolución final emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, se encuentra debidamente suscrito en el expediente correspondiente.
- Puede tener acceso a su "Expediente Virtual" registrándose en la página web del OSIPTEL (<http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>).
- Cabe señalar que, en atención a la expedición de la indicada resolución final, no cabe la interposición de recurso administrativo alguno ante el OSIPTEL.
- Lo que notifico a usted conforme a ley.

YO ME QUEDO EN CASA POR MÍ, POR TI Y POR TODOS

**EVITEMOS EL COVID-19**

#QuédateEnCasa

MANTÉNGASE INFORMADO A TRAVÉS
DE NUESTROS MEDIOS DE COMUNICACIÓN



DIARIO OFICIAL DEL BICENTENARIO

El Peruano
www.elperuano.pe**andina**
AGENCIA PERUANA DE NOTICIAS
www.andina.pewww.editoraperu.com.pe