



Nota de Prensa

OSIPTEL ADOPTA MEDIDAS PARA EVITAR EL COLAPSO DEL SISTEMA DE RECLAMOS DE USUARIOS

El Consejo Directivo del OSIPTEL adoptó medidas extraordinarias ante el incremento desmedido de reclamos, apelaciones y quejas dudosas, presentadas ante las empresas operadoras y elevadas al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASU) del regulador, en los últimos dos años.

Al cierre del año 2017, las empresas operadoras reportaron haber recibido 2 millones 728 mil 430 reclamos, la mitad de ellos, relacionados al servicio de telefonía móvil.

Este incremento de reclamos en la primera instancia, también tuvo impacto en el Tribunal de Reclamos del OSIPTEL, que recibió 233, 342 expedientes entre quejas y apelaciones, lo que implicó que superara su capacidad resolutive y en consecuencia se elevara el número de casos pendientes de atención y la extensión del plazo para resolver las quejas y apelaciones hasta por 139 días.

De acuerdo al análisis realizado por el Tribunal de Reclamos, del total de apelaciones resueltas en esta segunda instancia en 2017, el 87.3% corresponde al servicio de telefonía móvil. Asimismo, indica el análisis que del total de las apelaciones que resuelve el citado Tribunal el 65% se gestiona vía telefónica, no obstante el 63% fue declarado improcedente o infundado.

Según el Tribunal de Reclamos del OSIPTEL, esta situación se debe en parte, a un uso indebido del marco normativo y de los canales de presentación de reclamos con el fin de evadir el pago por los servicios de telecomunicaciones prestados. Como se sabe, de acuerdo a la normativa vigente, las empresas operadoras están obligadas a suspender el cobro del monto del recibo que es materia de reclamo en tanto se resuelva la reclamación, lo cual puede tardar más de tres meses dada la sobrecarga que actualmente existe en el Tribunal del regulador.

“El sistema de reclamos está colapsando no por los reclamos legítimos que formulan los usuarios por los problemas con el servicio que les brindan las empresas operadoras, sino por el uso indebido de los mecanismos que facilitan la interposición de reclamos y apelaciones y que les permiten evadir el pago de los recibos correspondientes”, indicó Ana Rosa Martinelli, Secretaria Técnica del TRASU.

Medidas extraordinarias

Ante el incremento desmesurado del número de reclamos, apelaciones y quejas y a fin de evitar el uso indebido del sistema de reclamos, el OSIPTEL adoptó las siguientes medidas temporales:

- Precisar el concepto del reclamo por facturación, para que este se derive exclusivamente de la incorrecta aplicación de la tarifa que corresponda, o el incorrecto cálculo de los conceptos facturables.
- Establecer mecanismos para asegurar que quien presente reclamos, apelaciones o quejas vinculados al servicio de telefonía móvil sea el titular o su representante autorizado.
- Suspender el mecanismo telefónico para la presentación de recursos de apelación y queja.
- Suspender la interposición directa del usuario ante el OSIPTEL de recursos de apelación y queja bajo la modalidad de presentación del “cargo” del escrito.

- Ampliar el plazo del mecanismo de solución anticipada de reclamos a tres días, que se contabilizarán como parte del plazo para que la empresa operadora resuelva la reclamación respectiva en caso de no llegar a un acuerdo.

Estas medidas tendrán una vigencia de hasta 18 meses y se harán efectivas a los diez días de publicadas.

Lima, 25 de febrero de 2018

Gerencia de Comunicación Corporativa



[@OSIPTEL](https://twitter.com/OSIPTEL)



[/osipteloficial](https://www.facebook.com/osipteloficial)