


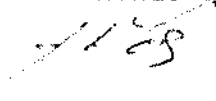


A	:	Sergio Cifuentes Castañeda GERENTE GENERAL (E)
ASUNTO	:	Informe que sustenta el Proyecto del Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios
FECHA	:	28 de junio de 2017

	Cargo	Nombre	Firma
ELABORADO POR	Especialista Legal del TRASU (e)	Claudia Guzmán Choque	
REVISADO POR	Secretaria Técnica Adjunta del TRASU (e)	Claudia Delgado Arita	
REVISADO POR	Coordinadora de la Secretaría Técnica de los Órganos Colegiados	Gabriela Lau Deza	
APROBADO POR	Secretaria Técnica de los Órganos Colegiados	Ana Rosa Martinelli Montoya	

I. OBJETIVO:

El presente Informe tiene por objetivo sustentar el Proyecto del Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), el cual busca normar el régimen interno del mismo.

II. ANTECEDENTES:

De conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) tiene, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.

En ejercicio de esta función y acorde con lo dispuesto en el inciso c) del artículo 25 del Reglamento General de OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, este Organismo puede dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a su organización interna.

De otro lado, los artículos 58° y 59° del referido Reglamento General establecen que este Organismo tiene competencia exclusiva para conocer y resolver los reclamos presentados por los usuarios contra empresas operadoras, en segunda instancia, a través del TRASU.

En tal sentido, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2003-CD/OSIPTEL de fecha 24 de enero del año 2003, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del TRASU (en adelante, el ROF del TRASU), modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 119-2003-CD/OSIPTEL de fecha 16 de diciembre del 2003, Resolución de Consejo Directivo N° 016-2004-CD/OSIPTEL de fecha 13 de febrero de 2004, Resolución de Consejo Directivo N° 005-2007-CD/OSIPTEL de fecha 18 de enero de 2007 y Resolución de Consejo Directivo N° 049-2010-CD/OSIPTEL de fecha 20 de mayo de 2010.

III. ANÁLISIS:

Mediante Decreto Supremo N° 104-2010-PCM, publicado el 3 de diciembre de 2010, se aprobó la modificación del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, creándose la Secretaría Técnica para los órganos colegiados del OSIPTEL. Dicho Reglamento fue modificado posteriormente a través del Decreto Supremo N° 045-2017-PCM, publicado el 14 de abril de 2017.

De otro lado, acorde con lo expresado precedentemente, el ROF del TRASU fue aprobado en el año 2003; sin embargo, es preciso tener en consideración que a partir de este año se han efectuado modificaciones en la normativa vigente que conllevan la variación de la estructura y funcionamiento del TRASU.

En tal sentido, resulta conveniente la emisión de un nuevo instrumento que regule el régimen interno del TRASU, al mismo tiempo que incorpore mecanismos que dinamicen el desarrollo de sus funciones, garantizando su adecuado funcionamiento.



Por las razones expuestas, presentamos a continuación los principales cambios propuestos al régimen interno del TRASU a través del referido Reglamento Interno.

3.1 Conformación y competencias de las Salas del TRASU

Mediante Decreto Supremo N° 104-2010-PCM, publicado el 3 de diciembre de 2010, se aprobó la modificación del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, creándose la Secretaría Técnica para los órganos colegiados del OSIPTEL. Dicho Reglamento fue modificado posteriormente a través del Decreto Supremo N° 045-2017-PCM, publicado el 14 de abril de 2017, y contiene las disposiciones técnico administrativas que regulan y fijan la estructura orgánica del OSIPTEL.

De otro lado, el actual ROF del TRASU establece que este Tribunal es el órgano encargado de resolver en última instancia administrativa los recursos presentados por los usuarios en relación a las materias indicadas en la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y demás resoluciones del Consejo Directivo del OSIPTEL.

Sin embargo, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL de fecha 07 de mayo de 2015, se aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual constituye la norma aplicable al procedimiento de reclamo de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Por lo tanto, corresponde actualizar en el ROF del TRASU la base normativa que establece las materias de su competencia.

De otro lado, a partir del año 2012 se inició el proceso de creación de Salas Unipersonales en distintos departamentos del país, a través de las Resoluciones de Consejo Directivo que se detallan a continuación:

1. Lima y Arequipa: Resolución de Consejo Directivo N° 147-2012-CD/OSIPTEL de fecha 04 de octubre de 2012
2. La Libertad: Resolución de Consejo Directivo N° 091-2013-CD/OSIPTEL de fecha 11 de julio de 2013.
3. Piura: Resolución de Consejo Directivo N° 136-2013-CD/OSIPTEL de fecha 17 de octubre de 2013.
4. Lambayeque y Junín: Resolución de Consejo Directivo N° 121-2014-CD/OSIPTEL de fecha 10 de octubre de 2014.
5. Loreto y Cusco: Resolución de Consejo Directivo N° 112-2015-CD/OSIPTEL de fecha 17 de septiembre de 2015.

Es importante señalar que, en las citadas Resoluciones, se especificó la competencia asignada a cada una de las Salas creadas en función a su territorio.

No obstante lo expuesto, en aras de lograr una sistematización de la norma, se considera apropiado establecer en el Reglamento Interno del TRASU la competencia



asignada a cada tipo de Sala que integra el Tribunal. En tal sentido, las competencias de las Salas quedarían delimitada de la siguiente manera:

- a. Salas Colegiadas:
 - (i) Recursos de apelación
 - (ii) Quejas.
 - (iii) Procedimientos administrativos sancionadores que se sometan a conocimiento del TRASU, salvo aquéllos que se dispongan que sean resueltos en Sala Plena.
- b. Salas Unipersonales: Cuentan con competencias para la tramitación de expedientes de: (i) queja, (ii) apelación cuyo plazo de solución sea de quince (15) días hábiles, y (iii) apelación en los que el monto reclamado no supere los S/. 100.00 (Cien y 00/100 Soles).
- c. Salas Unipersonales Desconcentradas: Cuentan con competencia territorial en función al domicilio del usuario reclamante, circunscrito al departamento donde se ubica la sede de la Sala Unipersonal Desconcentrada. Estas Salas cuentan con competencia para conocer las mismas materias que las Salas Unipersonales de Lima.

En lo que respecta a los procedimientos administrativos sancionadores, es relevante precisar que el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL (en adelante, RFIS) establece en su artículo 21° que el TRASU es competente para imponer sanciones, tratándose de infracciones relativas al procedimiento de solución de reclamos de usuarios, en el que interviene como instancia de apelación o queja, así como en aquellas derivadas del incumplimiento de las resoluciones de las instancias competentes de dicho procedimiento.

En atención a la facultad sancionadora establecida en el RFIS, constituye una función de las Salas Colegiadas que conforman el TRASU resolver los expedientes sancionadores que se someten a su conocimiento.

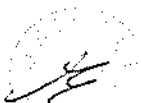
Sin perjuicio de lo expuesto, se prevé la posibilidad de disponer que los expedientes sancionadores sean evaluados en Sala Plena, en los casos que su trascendencia lo amerite.

Finalmente, se estima necesario precisar que, además de los recursos de apelación, el TRASU, en su calidad de segunda instancia administrativa, tiene competencia para conocer las quejas presentadas por los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

3.2 Lugar de las sesiones de votación

En los últimos años el OSIPTEL ha incentivado y promovido el uso de sistemas y medios tecnológicos para el desarrollo de sus funciones, razón por la cual el empleo de estas herramientas puede ser replicado en la deliberación y votación de los casos que se someten a conocimiento del TRASU.

En efecto, el actual desarrollo tecnológico hace viable que las sesiones de votación de las Salas Colegiadas y las sesiones de Sala Plena se realicen sin presencia física de



los Vocales que participan, a través de diversos medios, sin que ello afecte el intercambio de ideas y el debate inherentes a las sesiones de votación de un órgano colegiado o de una Sala Plena.

Teniendo en cuenta lo expuesto, se ha considerado beneficioso para las sesiones de votación de las Salas Colegiadas y las sesiones de Sala Plena considerar el uso de distintos medios, como el telefónico o electrónico, para el desarrollo de las mismas, siempre y cuando permitan una comunicación en tiempo real y sin ningún tipo de interferencia.

Finalmente, se deja abierta la posibilidad de que cualquier miembro del TRASU se oponga al empleo de este tipo de mecanismos.

3.3 Presidencia de las Salas Colegiadas

Actualmente, ante la ausencia del Presidente de una Sala Colegiada, se requiere la firma en las resoluciones de todos los vocales asistentes a la sesión.

En atención a ello, se ha estimado adecuado nombrar a un Vicepresidente en cada una de las Salas Colegiadas, a fin de que, ante la ausencia del Presidente, aquél pueda asumir la función de suscribir las Resoluciones que emita la Sala a la que pertenece.

Esta disposición tiene como objetivo lograr que, ante la ausencia del Presidente, las sesiones de votación se desarrollen de manera ágil y celer, evitando dilaciones que pudieran afectar las fases posteriores a la sesión de votación que componen el proceso de resolución de los expedientes de apelación y quejas.

3.4 Nombramiento de los Vocales del TRASU

El Proyecto del Reglamento Interno propone establecer la renovación por tercios de los Vocales del TRASU.

La renovación por tercios de los Vocales implica la realización de un nuevo proceso de nombramiento sólo respecto de un número equivalente a un tercio de los Vocales, lo cual implica que esta renovación se realice de manera escalonada.

Esta disposición tiene como objetivo buscar que la renovación de los Vocales no afecte la labor resolutoria del Tribunal, puesto que permitirá la interacción de los Vocales que permanecen en el cargo con los nuevos, facilitando la continuidad del ejercicio del cargo.

Además de ello, se sugiere que mientras no se realice el nombramiento del nuevo Vocal, el Vocal del TRASU se mantenga en sus funciones hasta por un plazo máximo de noventa (90) días calendario posteriores al vencimiento del periodo para el que fue designado.

Estas propuestas tienen como finalidad preservar la integridad del número de los Vocales que conforman el TRASU, al lograr su recomposición inmediata, teniendo en consideración la trascendencia de los pronunciamientos que emiten.



IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Por las consideraciones expuestas, esta Secretaría Técnica recomienda la publicación para comentarios del Proyecto de Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.

