

Exposición de Motivos

El procedimiento para la tramitación de reclamos que tienen los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones consta de dos instancias. La primera instancia la constituye la empresa operadora que brinda el servicio de telecomunicaciones, mientras que la segunda y última instancia administrativa la constituye el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del OSIPTEL.

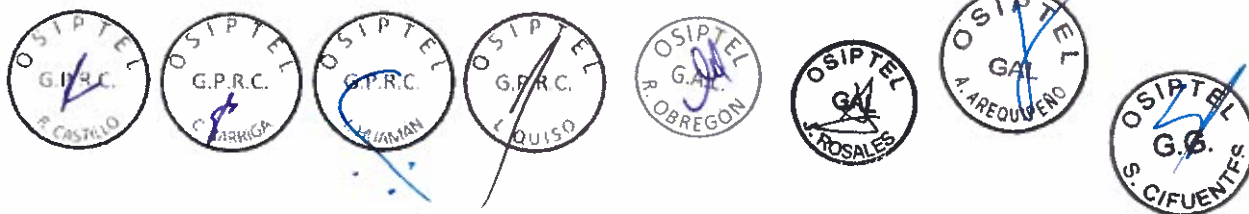
A inicios del año 2018, se evidenció que el procedimiento de reclamos de los servicios de telecomunicaciones, en sus dos instancias, afrontaba una carga importante, la cual generaba congestión en las mismas. Dicha carga en segunda instancia superó la capacidad resolutoria del TRASU y se tradujo en la imposibilidad de atender los expedientes sometidos a su consideración, en los plazos establecidos en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Adicionalmente, se observó un aumento de comportamientos contrarios a la buena fe procesal que, con el objetivo de obtener un beneficio no legítimo, coadyuvaron a la congestión de los canales de atención que son parte del procedimiento de reclamos.

Bajo el contexto mencionado en el párrafo precedente, este Organismo mediante Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL aprobó un conjunto de Medidas Extraordinarias permanentes y temporales (estas últimas con plazo de vigencia de 18 meses) asociadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante, Medidas Extraordinarias).

Conforme se analiza en el Informe N° 0116-GPRC/2019, la implementación de las Medidas Extraordinarias ha traído consigo resultados favorables tanto en primera como segunda instancia administrativa, consistente con los objetivos perseguidos.

Sobre la base del referido Informe N° 0116-GPRC/2019, este Organismo ha determinado lo siguiente:

- **Sobre la precisión del concepto de reclamo por facturación.**



Carece de objeto emitir pronunciamiento respecto a esta medida dado que corresponde a una Medida Extraordinaria permanente.

No obstante ello, cabe indicar que en el Informe N° 0116-GPRC/2019 se evidenció los resultados favorables de esta medida en la evaluación de primera instancia (referente a reclamos) y segunda instancia (referente a apelaciones y quejas), pues en ambas instancias se observaría reducciones en la congestión en el procedimiento de reclamos y en la ejecución de prácticas contrarias a la buena fe procesal.

- **Sobre la ampliación del plazo del mecanismo de solución anticipada de reclamos (SAR) a tres (3) días, los mismos que se contabilizaran como parte del plazo para que la empresa resuelva la reclamación en caso de no llegar a un acuerdo.**

Carece de objeto emitir pronunciamiento respecto a esta medida dado que corresponde a una Medida Extraordinaria permanente.

Sin perjuicio de ello, en el Informe N° 0116-GPRC/2019 se analizó el impacto positivo de esta medida sobre los resultados obtenidos en primera instancia.

- **Sobre el establecimiento de mecanismos para asegurar que quien presente reclamos, apelaciones o quejas referidos al servicio de telefonía móvil sea el titular o su representante autorizado.**

Se ha presentado un impacto positivo de esta medida; por lo que se considera que ampliar la vigencia de dicha medida, a fin de generar un mayor impacto sobre los indicadores evaluados correspondientes al procedimiento de atención de reclamos en ambas instancias administrativas.

En tal sentido, se propone ampliar por un plazo adicional de doce (12) meses, la Medida Extraordinaria referida a la suspensión del artículo 25 numeral 2 del Reglamento de Reclamos, en lo concerniente a la condición de sujetos activos del procedimiento a los usuarios de los servicios públicos de telefonía móvil.



- **Sobre la suspensión temporal del medio telefónico para la presentación de recursos de apelación y queja.**

Se ha observado que a partir de esta medida la cantidad de reclamos/quejas/apelaciones presentadas presuntamente con mala fe procesal se ha reducido. Sin embargo, se considera que la cantidad de expedientes pendientes de resolución podría continuar con su tendencia decreciente al mantener esta medida extraordinaria.

En tal sentido, se propone ampliar por un plazo adicional de doce (12) meses, la Medida Extraordinaria referida a la suspensión de los artículos 60 numeral 1.a y 73 numeral 1.a del Reglamento de Reclamos, sobre el uso del medio telefónico para la presentación de recursos de apelaciones y quejas.

- **Sobre la suspensión temporal de la presentación directa del usuario ante el OSIPTEL de recursos de apelación y queja bajo la modalidad de presentación del cargo del escrito.**

Tras su implementación se evidenció que algunas empresas operadoras (principalmente, TELEFÓNICA) habrían infringido lo dispuesto en los artículos 61 y 74 del Reglamento de Reclamos, los cuales hacen mención a la obligación de las empresas operadoras de elevar los recursos de apelación y quejas al TRASU en los plazos de cinco (5) y tres (3) días hábiles, respectivamente, contados desde el día siguiente de su presentación. Esto ha generado malestar entre los usuarios, quienes perciben que se les ha quitado el derecho a que sus apelaciones o quejas sean resueltas por el TRASU. Así, a través de esta medida extraordinaria, se habría generado una afectación sobre los usuarios que vieron limitado su derecho de realizar apelaciones.

A su vez, esta posible percepción del usuario por falta de atención del OSIPTEL respecto a la resolución de apelaciones y quejas ha traído como consecuencia que los usuarios recurran a otras instituciones como la Defensoría del Pueblo o el Congreso de la República, a fin de solicitar una respuesta por parte del OSIPTEL, lo cual genera evidentemente un impacto reputacional de la institución.



Cabe resaltar que, según los casos registrados por no elevación de expedientes al TRASU en los distintos canales de atención a los usuarios, TELEFÓNICA es quien cuenta con la mayor cantidad de casos (94.3% del total de casos).

En ese sentido, culminaría la vigencia de la Medida Extraordinaria referida a la suspensión de los artículos 68 y 76 de Reglamento de Reclamos, en lo concerniente a la elevación de recursos de apelación y quejas a solicitud de los usuarios.

▪ **Sobre medidas relacionadas a la organización interna y competencias del TRASU.**

Carece de objeto emitir pronunciamiento respecto a estas medida dado que el TRASU decidió realizar modificaciones permanentes relacionadas con su organización interna y competencias, siendo formalizadas ante la sesión de Consejo Directivo de fecha 25 de julio de 2019, en la que se emitió la Resolución N° 096-2019-CD/OSIPTTEL: *Norma que modifica el Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.* Estas modificaciones tuvieron como objetivo introducir mejoras que permitan que el proceso de votación de los expedientes que se someten a conocimiento del referido Tribunal sea más expeditivo.

