



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 109 -2019-CD/OSIPTEL

Lima, 22 de agosto de 2019

MATERIA	: Ampliación de la vigencia de las Medidas Extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
---------	---

VISTOS:

- (i) El Proyecto de Resolución que aprueba la ampliación de la vigencia de lo dispuesto en las Medidas Extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios (en adelante, Medidas Extraordinarias), aprobado por Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL y;
- (ii) El Informe N° 0116-GPRC/2019 elaborado por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, que sustenta el Proyecto al que se refiere el numeral precedente; con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo señalado en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) ejerce, entre otras, la función normativa que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materias de su competencia, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras 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;

Que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 58 y 59 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N°008-2001-PCM (en adelante, Reglamento General), el OSIPTEL tiene competencia exclusiva para conocer y resolver los reclamos presentados por usuarios contra las empresas operadoras, en segunda instancia; a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU);

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 24 del mencionado Reglamento General, el Consejo Directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;

Que, de conformidad con lo establecido en el inciso b) del artículo 25 del Reglamento General, este Organismo, en ejercicio de su función normativa, puede dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a los procesos que se sigan ante cualquiera de sus órganos funcionales, incluyendo los procedimientos de reclamos de usuarios y en general, los demás que sean necesarios según las normas pertinentes;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL del 7 de mayo



de 2015, el OSIPTEL aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos);

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTEL de fecha 15 de setiembre de 2017, se aprobó el Reglamento Interno del TRASU, instrumento que regula la estructura y funcionamiento del TRASU;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL, de fecha 22 de febrero de 2018, se aprobaron las Medidas Extraordinarias con el objeto de agilizar el procedimiento de reclamos tanto en primera como en segunda instancia, y, desincentivar las prácticas contrarias a la buena fe procesal que congestionan los canales de atención e impactan en los plazos de atención correspondientes, tal como fue sustentado en el Informe N° 002-2018/ST;

Que, entre dichas Medidas Extraordinarias se establecieron algunas de carácter temporal, entre las cuales se suspendió la aplicación de algunos artículos del Reglamento de Reclamos, específicamente:

- El artículo 25 numeral 2, referido a la condición de sujetos activos del procedimiento a los usuarios de los servicios públicos de telefonía móvil.
- Los artículos 60 numeral 1.a y 73 numeral 1.a, referido al uso del medio telefónico para la presentación de recursos de apelaciones y quejas.
- Los artículos 68 y 76, referido a la interposición directa del usuario ante el OSIPTEL de recursos de apelación y queja bajo la modalidad de presentación del cargo escrito.

Que, mediante Memorando N° 067-GPSU/2019, de fecha 26 de junio de 2019, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario remitió un informe sobre la ocurrencia de casos gestionados por no elevaciones de quejas y recursos de apelaciones por parte de las empresas operadoras.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 096-2019-CD/OSIPTEL, de fecha 25 de julio de 2019, el TRASU modificó su Reglamento Interno con el fin de introducir mejoras que permitan que el proceso de votación de los expedientes que se someten a conocimiento del referido Tribunal sea más expeditivo;

Que, de acuerdo a lo mencionado en el Informe de vistos, se ha considerado pertinente ampliar dos (2) de las tres (3) Medidas Extraordinarias temporales antes mencionadas, específicamente las referidas a: (i) 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 y (ii) 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.

Que, asimismo, el artículo 27 del Reglamento General establece como requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTEL, la publicación de los proyectos con el fin de recibir sugerencias o comentarios de los interesados; estableciéndose como excepción a dicha disposición, los reglamentos considerados de urgencia, los que en su caso deberán expresar las razones en las que se funda la excepción;



Que, estando a la situación expuesta en el informe de vistos, corresponde exceptuar del trámite de publicación previa, las medidas extraordinarias que son materia de aprobación mediante la presente resolución;

Que, de otro lado, de acuerdo al Informe de vistos, adicionalmente a las razones que motivan la ampliación de dichas medidas, el OSIPTEL recopilará la información necesaria a efectos de que, una vez culminado el plazo adicional, se evalúe la pertinencia de modificar permanentemente el Reglamento de Reclamos.

En aplicación de las funciones señaladas en el inciso b) del artículo 75° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 713 ;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Ampliar por un plazo de doce (12) meses, la vigencia de las siguientes medidas:

- (i) La suspensión de los artículos 60 numeral 1.a y 73 numeral 1.a del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, referido al uso de medio telefónico para la presentación de recursos de apelaciones y quejas, dispuesta en el primer apartado del numeral (i) del artículo 2 de las Medidas Extraordinarias.
- (ii) La suspensión del artículo 25 numeral 2 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, referido a la condición de sujetos activos del procedimiento a los usuarios de los servicios públicos de telefonía móvil, dispuesta en el segundo apartado del numeral (i) del artículo 2 de las Medidas Extraordinarias.

Artículo 2.- Encargar a la Gerencia General que disponga las acciones necesarias para que la presente Resolución sea publicada en el Diario Oficial "El Peruano"; y asimismo, para que la presente Resolución, con su Exposición de Motivos y el Informe Sustentatorio N° 0116-GPRC/2019, sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional <http://www.osiptel.gob.pe>).

Regístrese y publíquese.



RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
Presidente del Consejo Directivo

