

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018, el OSIPTEL aprobó las Medidas Extraordinarias relacionadas al Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios - MEDEX, las cuales tuvieron como objetivo salvaguardar los derechos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, pues con su aprobación se lograría agilizar, en el más breve plazo posible, el procedimiento de reclamos en sus dos instancias administrativas.

Así, como parte de las referidas medidas, se estableció la suspensión, por el plazo de dieciocho (18) meses, del artículo 25° numeral 2 del Reglamento de reclamos referido a la condición de sujetos activos del procedimiento a los usuarios del servicio público móvil.

Posteriormente, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 109-2019-CD/OSIPTEL, publicada el 22 de agosto de 2019, se decidió ampliar por doce meses adicionales la referida medida extraordinaria temporal. Esto debido a que se había presentado un impacto positivo de la medida y con la ampliación se buscaba generar un mayor impacto sobre los indicadores del procedimiento de reclamos en ambas instancias administrativas<sup>1</sup>.

Finalmente, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 100-2020-CD/OSIPTEL del 14 de agosto de 2020, se amplió la vigencia de la suspensión del usuario del servicio público móvil como sujeto activo del procedimiento de reclamos por un período que finaliza el 31 de diciembre de 2020.

En tal sentido, corresponde adoptar medidas que permitan garantizar que la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas sean presentados por los abonados y usuarios.

### **1. Lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario (artículo 25)**

De la última revisión de expedientes de apelación y quejas ingresados entre julio de 2019 y febrero de 2020, se advierte que se mantiene la casuística referida a que desde una misma cuenta de correo electrónico se presenta un alto e inusual número de expedientes, en algunos casos de más de mil setecientos expedientes ingresados.

Por tanto, resulta necesario implementar algunas reglas referidas a garantizar la efectiva identificación de abonados y usuarios.

Para tal efecto, se propone que las empresas operadoras implementen y apliquen los lineamientos establecidos para la validación de la condición de abonado o usuario, que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL.

Mediante resolución de Gerencia General del OSIPTEL se detallarán las preguntas de validación que debe realizar la empresa operadora al abonado o usuario, así como los documentos a presentar o exhibir (documento de identidad y/o recibo del servicio), para cada canal de presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas.

<sup>1</sup> “Informe sobre la evaluación de las medidas extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones” que sustenta la Resolución de Consejo Directivo N° 109-2019-CD/OSIPTEL.



## 2. Presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas del servicio público móvil (Inclusión del artículo 50-A)

El servicio público móvil es un servicio de uso personal, siendo el abonado -en promedio- el único usuario de su servicio. En efecto, de la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) de los últimos años, se advierte que el servicio público móvil, en promedio, se consumiría de manera individual en tanto se ha encontrado más de dos teléfonos móviles por hogar.

Del mismo modo, se observa una alta penetración del servicio público móvil, siendo que a junio de 2020 el número de líneas en servicio fue de 37.07 millones y el número de líneas por cada 100 habitantes fue de 118; es decir se cuenta con más teléfonos móviles que habitantes.

Adicional a ello, es de considerar que la ocurrencia de casos en los cuales terceros no autorizados inician procedimientos de reclamos sin conocimiento de los abonados, es más probable que se presente en el caso del servicio público móvil, dado que el número de líneas en servicio, se ha convertido en la principal forma de acceso a los servicios de telecomunicaciones en el país ya que supera largamente el número de conexiones de cualquier otro servicio<sup>2</sup>. Esto va en línea con la participación de este servicio en la presentación de reclamos; toda vez que, actualmente, más del 60% de los reclamos recibidos por la industria proviene de este servicio.

Ahora bien, en el período previo a la emergencia nacional, los canales de presentación de reclamos más utilizados eran el telefónico y el presencial que en conjunto, en el año 2019, alcanzaron el 88% de participación. No obstante, en el segundo trimestre del 2020, el canal web es el que más se ha utilizado y en segundo lugar, el canal telefónico.

De otro lado, en tanto que en la presentación de reclamos, apelaciones y quejas realizados por el canal telefónico o página web, no es posible que una persona pueda acreditar y validar de manera fehaciente e inmediata su condición de usuario del servicio, en tanto, según el Reglamento de Reclamos para ello se requiere de la presentación del recibo del servicio u otro mecanismo que cumpla tal fin.

En ese sentido, se plantea limitar ambos canales únicamente para su empleo por parte del abonado, mientras que el resto de canales podrá ser utilizado tanto por el abonado como por el usuario del servicio público móvil.

## 3. Régimen sancionador (Numeral 64 del “Anexo 1: Régimen de infracciones y sanciones”)

Con la finalidad de que las empresas operadoras implementen y apliquen los lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario, que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL, se establece su incumplimiento como una infracción leve.

## 4. Prórroga de la entrada en vigencia de las obligaciones referidas a la presentación de reclamos por apelaciones y quejas por canal telefónico (Artículo Tercero)

Mediante Resolución N° 170-2020-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 20 de noviembre de 2020, se modificó el Reglamento de Reclamos, entre otros, respecto de las obligaciones establecidas con relación a la presentación de apelaciones

<sup>2</sup> Por ejemplo, a junio de 2020, se cuenta con 2.43 millones de líneas fijas en servicio y 1.95 millones de accesos de televisión de paga. Fuente: PUNKU.



y quejas por el canal telefónico. Asimismo, se estableció como fecha de entrada en vigencia de tales modificaciones a partir del 1 de enero de 2021.

En atención a los comentarios recibidos y a fin de contar con una adecuada implementación de las mejoras establecidas en la referida modificación del Reglamento de Reclamos, se considera necesario prorrogar al 1 de marzo de 2021, la entrada en vigencia de la Resolución N° 170-2020-CD/OSIPTEL, en el extremo referido a las obligaciones establecidas con relación a la presentación de apelaciones y quejas por el canal telefónico.

## 5. Vigencia

La norma entra en vigencia a partir del 1 de marzo de 2021.

Previo a la entrada en vigencia de la modificación del artículo 25, las empresas implementan de manera progresiva los lineamientos que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL; o emplean aquellas validaciones que actualmente utilizan para verificar la condición de abonado o usuario.

