RESOLUCIÓN DE TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

Nº 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL

Lima, **17 de agosto de 2021**

OBJETO	**ACTUALIZACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS EN MATERIA DE QUEJAS APROBADOS POR EL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS.**

VISTO:

El Proyecto de Actualización de los Lineamientos en Materia de Quejas aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el literal f del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, aprobada por Ley N° 27332 y modificada por las Leyes Nº 27631 y Nº 28337, el OSIPTEL ejerce, entre otras, la función de solución de reclamos de los servicios que regulan;

Que, de acuerdo a lo establecido en los artículos 58 y 94 del Reglamento General de OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 008-2001-PCM y modificatorias, el OSIPTEL tiene competencia para conocer y resolver los reclamos presentados por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, en segunda instancia, contra las empresas operadoras a través del Tribunal Administrativo de Reclamos de Usuarios (TRASU);

Que, el artículo 2 del Reglamento Interno del TRASU, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 102-2017-CD/OSIPTEL, establece que el TRASU es el órgano encargado de resolver en última instancia administrativa los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, conforme a las materias establecidas en el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y las que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL;

Que, adicionalmente el numeral 1a del artículo 11 del Reglamento Interno del TRASU, establece que la Sala Plena del Tribunal se reúne para expedir lineamientos que orienten a los usuarios y a las empresas sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, en los aspectos que fueren de su competencia;

Que, en sesión de Sala Plena de fecha 23 de julio de 2021, el TRASU, acordó aprobar la Actualización de los Lineamientos en Materia de Quejas considerando los nuevos criterios adoptados en los últimos años por este Tribunal;

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1EI-6j6(o45545

Que, asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 109 del Reglamento General de OSIPTEL, la Actualización de los Lineamientos Resolutivos en Materia de Quejas debe ser publicada en el diario oficial El Peruano;

De conformidad con la Ley Nº 27332, la Resolución de Consejo Directivo Nº 102-2017-CD/OSIPTEL y el acuerdo adoptado en la Sesión de Sala Plena del TRASU;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la Actualización de los Lineamientos en Materia de Quejas, considerando los nuevos criterios adoptados en los últimos años por el Tribunal Administrativo de Reclamos de Usuarios - TRASU.

Artículo Segundo.- Dejar sin efecto la Resolución N° 01-2015-LIN-RQJ/TRASU-OSIPTEL que aprobó los Lineamientos en Materia de Quejas.

Artículo Tercero.- Encargar a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos disponer las acciones necesarias para la publicación de la presente Resolución en el diario oficial El Peruano y en el Portal Institucional (página web institucional: http://www.osiptel.gob.pe).

Regístrese y comuníquese,

Firmado digitalmente por:AGUILAR RAMOS Mercedes Patricia FAU 20216072155 soft

MERCEDES AGUILAR RAMOS
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

BICENTENARIO PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 1EI-6j6(o45545