

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La norma establece diversas modificaciones al Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), a fin de mejorar el procedimiento de reclamo, sustancialmente, en lo siguiente:

- (i) **Brindar mayor información al usuario.** Se establecen mecanismos de información sobre el estado del procedimiento en cada etapa del mismo; reformular las materias reclamables y los formularios de reclamo, apelaciones y quejas, así como elaborar una Guía de presentación de reclamos, de forma clara y amigable para el usuario, entre otros.
- (ii) **Establecer un procedimiento más ágil y sencillo.** Se evitan procedimientos o etapas innecesarias al no generar valor para el usuario y mejorar las condiciones de los canales de recepción de reclamos no presenciales.
- (iii) **Disponer mayor control de la ejecución de las decisiones y la atención del reclamo.** Se establecen plazos para la ejecución de las decisiones de primera y segunda instancia administrativa, así como que se incluyan en los expedientes los medios probatorios que acrediten dicha ejecución, y que los reportes de calidad y avería sean informados al OSIPTEL.

En esa línea, a continuación, se desarrollan las principales modificaciones normativas:

### 1. Encauzamiento (artículo 6 y 55)

De la revisión de expedientes de primera y segunda instancia que realiza este Organismo, se advierte que los usuarios presentan reclamos, recursos de apelación y/o quejas que no son debidamente encauzados y; por tanto, declarados improcedentes. Dicha omisión evita o dilata que el usuario pueda obtener un pronunciamiento sobre el fondo de su petición.

En efecto, en el periodo de enero a setiembre de 2020 tenemos por ejemplo que se han registrado 712 quejas, de las cuales el 23% fue registrado como: “No es materia de queja sino de apelación” y el 77% fue registrado como “No es materia de queja sino de reclamo”.

El hecho de que la empresa operadora no encause inmediatamente –en este caso- la queja, genera que el usuario siga un procedimiento ante el TRASU cuyo resultado será infructuoso y; luego de ello, deberá iniciar un nuevo procedimiento de reclamo ante la empresa operadora.

Al respecto, si bien de acuerdo a lo dispuesto en el Tuo de la Ley del Procedimiento Administrativo General se señala el deber de encauzamiento de la administración (artículo 86), se precisa en el Reglamento de Reclamos la obligación de las empresas operadoras de encauzar los reclamos, apelaciones, quejas y peticiones ingresadas en el libro de reclamaciones. Así, por ejemplo, de presentarse un reclamo por facturación cuando lo que correspondía era presentar un reclamo por calidad, la empresa operadora deberá encauzar el reclamo a esta última materia. Del mismo modo, en caso se presente una queja ante problemas con la falta de ejecución de una baja, corresponderá se encauce a un procedimiento de reclamo de falta de baja del servicio.

Asimismo, con el ánimo de generar incentivos adecuados para que la empresa operadora adopte las medidas necesarias a fin de que dicho encauzamiento se realice en el menor plazo posible, se precisa que el encauzamiento realizado no implica el reinicio del cómputo del plazo para la resolución del reclamo o elevación del recurso de apelación o queja.

No obstante, para el caso de aquellos reclamos, recursos de apelación y/o quejas que ingresan por el libro de reclamaciones, se establece un plazo de tres (3) días hábiles para que la empresa operadora realice el encauzamiento; esto es, que el plazo de resolución



empezará a computarse luego de tres días (3) de presentada la petición por el libro de reclamaciones. Ello considerando que el libro de reclamaciones no es un canal regular de presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas que se rigen por el Reglamento de Reclamos emitido por el OSIPTEL.

En esta línea, se establece la modificación de los artículos 55, 61 y 74 del referido Reglamento, a fin de que la empresa operadora en la resolución y descargos de los recursos de apelación y queja informe sobre el encauzamiento que haya realizado.

## 2. Registro único de reclamos (artículo 9)

Actualmente, el Reglamento de Reclamos obliga a las empresas operadoras a mantener distintos registros relacionados al procedimiento de reclamo. No obstante, se requiere centralizar dicha información en un único registro, a fin de que, con mayor facilidad, se pueda verificar la trazabilidad de cada reclamo. Ello, facilita el seguimiento del procedimiento de reclamo por el OSIPTEL para la adopción de medidas regulatorias, así como para la orientación a los usuarios que se comunican con frecuencia para consultar sobre dicho procedimiento.

Para tal efecto, se establece que la empresa operadora debe considerar como mínimo la información establecida en el anexo 4 del Reglamento y el detalle previsto en el Instructivo Técnico para el acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos, aprobado por la Gerencia General. Ello por cuanto, en dicho instructivo se ha brindado las pautas para los registros de reclamos, en atención a lo señalado en el artículo 11 del citado Reglamento.

## 3. Envío de avisos en las principales etapas del procedimiento (inclusión artículo 11)

Resulta necesario que el usuario se encuentre debidamente informado de los principales hitos del procedimiento de reclamo, por cuanto ello le permitirá ejercer debidamente sus derechos. En esa línea, se establece el envío de un aviso al usuario sobre los siguientes temas:

- a. La emisión de la resolución de primera instancia, informando que puede ser consultada en el expediente en formato digital, así como el plazo máximo para la presentación del recurso de apelación o subsanación. El envío de esta información resulta relevante considerando los problemas que se presentan al momento de la notificación, lo cual se ve reflejado en la cantidad de quejas que se presentan por falta de respuesta al reclamo. En ese sentido, este aviso permitirá que el usuario pueda ejercer su recurso de apelación o escrito de subsanación de manera oportuna.
- b. La elevación del recurso de apelación o queja al TRASU, o el acogimiento de su pretensión, en caso del SARA u otras razones por las cuales no se habría procedido con la elevación. Tanto el actual Reglamento como las modificaciones propuestas, contemplan escenarios en los cuales la empresa operadora no procede a la elevación del recurso de apelación o queja, en su mayoría por cuanto la empresa debe acoger la pretensión del usuario. En ese sentido, es importante que el usuario se encuentre debidamente informado, sobre si su recurso o queja se encuentra en la segunda instancia administrativa o no, a fin de que pueda realizar el seguimiento respectivo.

Dicha información corresponde que sea remitida, de manera obligatoria, para el caso de las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional, en tanto son las empresas que cuentan con una mayor cantidad de reclamos.

De otro lado, a fin de no generar mayores costos en su implementación, se admite que dichos avisos puedan ser remitidos mediante cualquier medio que permita su acreditación, como por ejemplo: mensajes de texto, mensajes cortos (USSD), o correo electrónico, en la



fecha en que la documentación se encuentre publicada en el expediente en formato digital, según el plazo máximo establecido, brindando el enlace de acceso a dicho expediente. Del mismo modo, para aquellos usuarios que cuenten con el aplicativo móvil de la empresa operadora instalado en su equipo celular, pueden realizarse tales avisos, siempre que se remitan las alertas o notificaciones al equipo móvil correspondiente.

#### 4. Información y oportunidad de devolución (Inclusión del artículo 14)

El procedimiento de reclamo cuenta con distintas etapas y plazos en cada una de ellas, por lo que este puede implicar un periodo de cuatro meses para agotar la vía administrativa. Adicional a ello, actualmente, la empresa operadora cuenta con un plazo de hasta dos meses para efectuar las devoluciones correspondientes.

En ese sentido, se reduce el plazo para realizar las devoluciones que corresponden en atención a un procedimiento de reclamo, a fin de que el usuario pueda obtener una solución definitiva de su problema en un menor tiempo.

Teniendo en cuenta que, en algunos casos el monto de devolución supera el monto facturado en una renta, se autoriza a que la empresa operadora pueda realizar la devolución pendiente en los siguientes ciclos de facturación, salvo el abonado solicite su devolución por otros medios.

#### 5. Información a ser proporcionada al usuario (artículo 15)

En el actual reglamento, la empresa operadora se encuentra obligada a brindar, en cualquier momento que el usuario lo solicite, información clara, veraz, detallada y precisa, sobre el procedimiento de reporte, reclamo, los medios probatorios, entre otros.

Al respecto, de oficio, la información que debe brindar la empresa operadora al momento de la presentación del reclamo se encuentra referida a dos temas: a) la obligación de realizar el pago del monto no reclamado, y b) los formularios de reclamos. No obstante, se considera necesario que adicional a dicha información, se comuniquen el procedimiento que debe seguirse para presentar reportes, reclamos, recursos de apelación y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes.

Ello permitirá evitar que el usuario acuda antes del vencimiento del plazo establecido para intentar presentar una queja por supuesta falta de respuesta, o acuda a una instancia que no corresponde (OSIPTEL o INDECOPI), al intentar presentar su recurso de apelación o queja.

De otro lado, con relación al pago del monto no reclamado, se observan dificultades para que los usuarios realicen dichos pagos, por cuanto algunos operadores solo admitirían que se realice en sus oficinas o centros de atención, lo cual no coadyuva al distanciamiento social requerido en el actual contexto. En ese sentido, se requiere que se habiliten medios físicos y virtuales para realizar el pago del monto no reclamado, y que estos sean informados al usuario.

#### 6. Formularios de reclamos, recursos de apelación o quejas (artículo 18)

Se establece que la empresa operadora utilice los formularios digitales para la recepción de los reclamos, recursos de apelación o quejas. Considerando la cantidad de materias reclamables, y supuestos que se presentan en cada una de ellas, mantener el actual esquema de formularios físicos con marcación manuscrita no permite contar con información específica del problema que sustenta el reclamo, lo cual dificulta su adecuada atención por parte de la empresa operadora y el TRASU, en su calidad de primera y segunda instancia administrativa.



Considerando que se ha observado que, en algunos puntos de venta habilitados para atención en provincias, el personal de la empresa solo recibe formularios físicos, sin brindar mayor información; se precisa en la normativa que estos formularios digitales deben implementarse independiente del canal de presentación, lo cual comprende los puntos de venta mencionados.

## 7. Solución anticipada de reclamos (Artículos 19 y 20)

Se precisa la figura de la solución anticipada de reclamos, la cual puede darse al momento que el usuario comunica a la empresa el inconveniente respecto del cual desea presentar un reclamo y hasta tres (3) días hábiles después de iniciado un reclamo.

En todos los casos la empresa debe brindar el código SAR y realizar la ejecución de la solución en un plazo que no debe exceder de diez (10) días hábiles, salvo que la normativa le otorgue un plazo distinto.

Como se advierte, la norma incluye un plazo máximo para la ejecución de la solución anticipada, asimismo, establece un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para **comunicar al usuario el cumplimiento de la solución anticipada**, con lo que se busca asegurar la ejecución de las referidas soluciones anticipadas, y que el usuario se encuentre debidamente informado de ello, a fin de evitar que inicie procedimientos de reclamos o quejas, cuando su inconveniente ya fue solucionado.

## 8. Nueva clasificación de materias reclamables (Artículo 28)

El actual Reglamento ha previsto dieciséis (16) materias reclamables, incluyendo las materias de *“Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones”* y *“Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado”*, lo cual permite que, en la práctica, cualquier conflicto en la relación empresa operadora – usuario pueda conllevar a la presentación de un reclamo.

De igual manera, en atención a la materia reclamable *“Otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL”*, en el TUO de las Condiciones de Uso y el Reglamento de Portabilidad Numérica se han previsto materias de reclamos adicionales.

Así, las materias reclamables se encuentran en distintos cuerpos normativos y se establecen muchos supuestos; inclusive, se incluyen supuestos abiertos que permiten que respecto de cualquier inconveniente se pueda presentar un reclamo.

Al respecto, se advierte que el mantener un número abierto de materias reclamables, no necesariamente implica una mayor protección al usuario, sino por el contrario que situaciones que deben ser atendidas por la empresa operadora de forma inmediata o en un breve plazo, deban someterse a un procedimiento de reclamo que cuenta con etapas, plazos de resolución, notificación e impugnación que dilatan su solución.

Asimismo, es de considerar que, en la medida que no se tiene identificado plenamente las materias de reclamos –considerando que cualquier supuesto podría encajar en las materias *“Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones”* y *“Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado”*, - no se tendría claro cuáles son los medios probatorios que deberían valorarse para la resolución del reclamo, ni la precisión de todas las acciones que deben realizarse al declararse fundado el mismo.

En ese sentido, se establece un listado taxativo de materias reclamables, sin perjuicio del derecho que tiene el usuario de reportar su problema directamente ante la empresa



operadora y la obligación de ésta de atenderlo. Cabe recordar que, el artículo 3<sup>o</sup> del Reglamento de Reclamos, establece la obligación de la empresa operadora de brindar el código de pedido ante cualquier solicitud que realice el usuario en cualquiera de sus canales de atención, incluyendo sus canales digitales. Además, deben llevar un registro de los códigos de pedido que incluya el estado final de los mismos, y dicha información debe encontrarse disponible para que sea presentada al OSIPTEL a su requerimiento.

La propuesta considera diez (10) materias reclamables correspondientes a los temas respecto de los cuales los usuarios reportan mayores inconvenientes en su relación con la empresa operadora. Cabe indicar que, cada materia describe un tema respecto del cual se puede presentar distintos supuestos, los cuales se describen en la norma y que asimismo, se establece que sean detallados y ejemplificados, de forma clara y amigable para el usuario y el personal de las empresas operadoras, en una “Guía de Presentación de Reclamos”.

Adicional a ello, se incluye una (1) materia denominada “**Otras materias reclamables**”, la cual agrupa tres materias cuyas estadísticas muestran una baja incidencia en la presentación como es el caso de la **negativa a contratar el servicio** y la **negativa a brindar la facturación detallada o llamadas entrantes**; o cuya incidencia viene disminuyendo, considerando que se están emitiendo otras medidas regulatorias para tal efecto, como es el caso de la **falta de entrega de recibo**, que mediante Resolución N° 019-2021-CD/OSIPTEL se establece la obligación de las empresas operadoras de poner a disposición de los usuarios, los recibos en sus aplicativos web y móvil.

La primera materia que se establece es la denominada “**facturación y cobro**”. En esa materia, se incluyen los desacuerdos que tiene el usuario respecto de importes facturados incluidos en un recibo u otros documentos de cobro, cuyo sustento corresponde al cálculo efectuado por la empresa o la tarifa aplicada para consumos adicionales, así como a los conceptos incluidos en el recibo que el usuario desconoce. Del mismo modo, comprende los cobros que puedan realizarse al usuario por conceptos que no fueron facturados oportunamente o aquellos cobros generados por pagos que no se han procesado o que corresponden a equipos terminales.

En esta materia también se incluye los incrementos tarifarios en los cuales la empresa operadora no cumplió con las disposiciones establecidas para tal efecto, tales como la comunicación anticipada que debe realizarse a los abonados.

Si bien en el reglamento actual se diferencia la materia facturación de la de cobro, se advierte que dicha diferenciación resulta ser muy complicada para ser comprendida por los usuarios en general, y que es posible unir ambas materias, en la medida que reciben similar tratamiento en el procedimiento de reclamos (Vg. plazos de resolución, plazos para presentación de reclamos, entre otros). En ese sentido, en adelante, la mención a “Facturación y cobro” corresponde a una misma materia reclamable.

Con relación a la materia de “**Calidad e idoneidad en la prestación del servicio**”, se precisa que esta materia se encuentra relacionada con la inadecuada prestación del

### 1 Artículo 3.- Vía previa ante las empresas operadoras

3.1 La vía administrativa previa ante las empresas operadoras es obligatoria.

De conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento, el TRASU no admitirá recursos de apelación que no estén referidos a procedimientos culminados ante los órganos establecidos por las empresas operadoras.

3.2 Las empresas operadoras se encuentran obligadas a brindar un código de pedido ante cualquier solicitud que realice el usuario en cualquiera de sus canales de atención, incluyendo sus canales digitales. Además, deben llevar un registro de los códigos de pedido que incluya el estado final de los mismos, dicha información debe encontrarse disponible para que sea presentada al OSIPTEL a su requerimiento.

Se entiende como código de pedido, al código con el cual la empresa operadora ha registrado en sus sistemas una solicitud o pedido del usuario en el ejercicio de sus derechos relacionado al servicio público de telecomunicaciones. No corresponde la entrega del código de pedido, en caso el usuario haya solicitado expresamente la presentación de un reclamo.”



servicio. Esto es, se cuenta con servicio, pero la forma cómo se brinda y/o percibe el usuario no cumple con las características y naturaleza propia del servicio, y/o los estándares establecidos para la prestación del mismo; como, por ejemplo: problemas de lentitud, intermitencia, comunicaciones entrecortadas o con ruidos, entre otros.

En la siguiente materia **“Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones”**, se han incluido aquellos supuestos en los cuales el usuario sustenta su reclamo en que la empresa operadora no cumpliría con lo ofrecido y/o contratado, incluyendo lo referido a la tarifa del plan pactada en el contrato.

Asimismo, se considera dentro de esta materia el supuesto referido a *“la omisión de información o información inexacta sobre cobertura u otras características o limitaciones del servicio”*, en la medida de que no se estaría cumpliendo con brindar el servicio en la zona requerida por el usuario, conforme a lo ofrecido o contratado.

Se establece la materia **“falta de servicio”** que incluye los supuestos de interrupción, suspensión, corte o baja injustificada, y falta de reactivación, respecto de los cuales en la práctica el usuario percibe que no cuenta con servicio, y le resultaría difícil poder identificar a qué supuesto específico corresponde, en tanto ello dependería del hecho que lo originó, lo cual es de conocimiento de la empresa operadora, pero no necesariamente del usuario. Asimismo, se incluye el *cambio de titularidad del servicio o reposición de SIM card sin consentimiento del abonado*, por cuanto el primer supuesto origina, en algunos casos, una posterior portabilidad o baja del servicio por parte del nuevo abonado, percibiendo el reclamante que no cuenta con servicio activo. Del mismo modo, en la reposición de *SIM card*, el abonado percibe que no cuenta con servicio, en tanto el *SIM card* que viene empleando es desactivado por el repuesto, sin su consentimiento.

Cabe indicar que esta materia, no aplica para la suspensión del servicio derivado del bloqueo de equipo, por cuanto en el artículo 136° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones se habilita al usuario a presentar un cuestionamiento de bloqueo, que constituye un procedimiento para resolver el problema reportado por el usuario.

De otro lado, se agrupa como una sola materia la de **“instalación, activación o traslado del servicio”**. Ello considerando que el traslado implica una instalación del servicio en un nuevo domicilio; y, por tanto, se presentan similares problemas en su ejecución.

Se establece la materia de **“Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio”**, que recoge los problemas con la ejecución no solo de la baja del servicio –*como reconoce el actual Reglamento*- sino también de la suspensión del servicio solicitada por el abonado. Debe considerarse que la solicitud de suspensión del servicio es una alternativa con la que cuenta el usuario para evitar pagar por un servicio que no utilizará en un determinado periodo, o en aquellos casos en los cuales no cuenta con los recursos para pagar el mismo y no desea generar más deuda, sino prescindir del servicio hasta por dos meses, manteniendo el servicio instalado y conservando su número.

Otro punto importante, es que la empresa operadora debe iniciar el procedimiento de baja del servicio en la fecha de presentación del reclamo siempre que éste sea iniciado por el abonado. Con ello, se busca evitar que se dilate, innecesariamente, la atención de la solicitud del abonado. No tiene sentido que si el propio abonado manifiesta que solicitó la baja del servicio y ésta no fue ejecutada, se tenga que esperar que concluya el procedimiento de reclamo, en primera o segunda instancia para que se proceda con la atención de su solicitud, que queda plenamente acreditada al momento de la presentación del reclamo.

Se establece la materia denominada **“Recargas”**, la cual sustituye a “Tarjetas de pago físicas o virtuales” dado que, consideramos que es un término actual y más cercano al



usuario. Asimismo, se precisa que dicha materia comprende todas las problemáticas en el acceso o la prestación del servicio mediante recargas.

Se mantiene la materia de “**contratación no solicitada**”, precisando que aplica para los servicios principales, adicionales o suplementarios, así como para la adquisición de paquetes de tráfico o señales de programación, incluyendo lo referido a los contratos de adquisición o financiamiento de equipo terminal vinculado al recibo del servicio.

Se establece la materia “**Migración**”, por cuanto es uno de los temas que genera mayores inconvenientes al usuario, y dado que se encuentra solo regulado en el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Del mismo modo, se establece la materia “**Portabilidad**”, que tampoco se encuentra regulada en el Reglamento de Reclamos sino en el Reglamento de Portabilidad Numérica y que comprende todos los supuestos regulados en el referido reglamento.

Al respecto, conforme indicó previamente, la propuesta busca que –contrario a lo que ocurre actualmente– en el Reglamento de Reclamos se precisen todas las materias reclamables. Por cuanto, el hecho de que se remita a otras normas para poder conocer la totalidad de dichas materias resta claridad y simplicidad al procedimiento.

De otro lado, cabe indicar que, cada materia comprende los montos facturados involucrados u originados por el inconveniente reclamado. Así, por ejemplo, en caso de falta de baja o suspensión del servicio, dicha materia comprende tanto el reclamo del usuario por no haber ejecutado la baja como los montos cobrados posteriores a la fecha en se efectuó la baja o correspondía efectuarla. Con esta precisión lo que se busca es evitar que el usuario deba iniciar un procedimiento de reclamo para obtener la ejecución de la baja; y otro, para el ajuste o anulación de los recibos indebidamente emitidos por dicha omisión.

Las materias específicas actualmente vigentes que no se consideran en las propuestas son las incluidas en el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, previstas en el artículo 129<sup>2</sup> referidas a problemas en la atención de los reportes de bloqueo o recuperación, por cuanto dicho tema requiere sea abordado de manera más ágil, a través del mecanismo de cuestionamiento de bloqueo o gestión; y, en ese sentido, se modifica el artículo 136 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones –que regula el procedimiento de cuestionamiento de bloqueo– a fin de incorporar uno de los supuestos previstos en el actual artículo 129° del referido cuerpo normativo. Del mismo modo, se suprime la materia señalada en el artículo 29° referida a la aceptación o implementación de la locución hablada por cambio de número telefónico o de abonado, teniendo en cuenta que contempla un supuesto que –actualmente– no se presenta con regularidad, por cuanto la portabilidad numérica permite la conservación del número de servicio.

Cabe indicar que, mediante Resolución N° 170-2020-CD/OSIPTEL, se modificó el Reglamento de Reclamos a fin de establecer el Sistema de Gestión de Usuarios, el cual permitirá gestionar los problemas que presenten los usuarios, aun cuando no corresponda a materias reclamables.

De otro lado, se establece que mediante resolución de Gerencia General se apruebe una “Guía de presentación de Reclamos” en la cual se describan e incluyan: (a) las casuísticas

**2 Artículo 129.- Reclamos por problemas en la atención de los reportes de bloqueo o recuperación**

El abonado o usuario, según corresponda, tendrá el derecho a iniciar un procedimiento de reclamo, de acuerdo a la Directiva de Reclamos, en caso la empresa operadora:

- (i) Se negara a recibir el reporte por la sustracción, pérdida o recuperación del equipo terminal;
- (ii) Se negara a entregar el código correlativo del reporte respectivo; o,
- (iii) No ejecutara la reactivación del servicio ni el desbloqueo del equipo terminal; Los supuestos de reclamo antes señalados seguirán el trámite y los plazos establecidos para el caso de corte por uso prohibido del servicio de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva de Reclamos.



que se podrían presentar respecto de cada materia reclamable, (b) los formularios de reclamos, recursos de apelación y quejas en los cuales el usuario precisa la materia reclamable, el periodo y/o recibos involucrados, y que puede presentar toda la documentación que sustente su reclamo, (c) los medios probatorios que, como mínimo, debe actuar la empresa operadora con relación a cada casuística según lo aprobado por el TRASU y (d) las acciones a implementar en caso el sentido de la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa sea fundado, según los criterios establecidos por el TRASU.

## 9. Formación del expediente (Artículo 29)

El Reglamento de Reclamos vigente, establece una serie de formalidades para la formación y organización del expediente de reclamo; sin embargo, considerando que tales disposiciones deben comprender no solo lo referido al expediente físico sino también al electrónico, se establece remitir dichas disposiciones a lo dispuesto en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, que regulan este aspecto.

## 10. Aplicación del silencio administrativo positivo (Artículos 34 y 34-B)

El silencio administrativo positivo aplica por el solo transcurso del plazo establecido para la resolución del reclamo y/o del plazo de notificación. En ese sentido, se precisa que corresponde a la empresa operadora comunicar a los usuarios, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, que ocurrió dicho silencio administrativo, y ejecutarlo en los diez (10) días hábiles siguientes a dicha comunicación, salvo que la normativa establezca un plazo distinto.

Del mismo modo, se establece que la empresa operadora informe sobre la ejecución de la aplicación del SAP. Esta comunicación resulta relevante a fin de evitar que el usuario presente, innecesariamente, quejas por falta de respuesta de reclamo, cuando su pretensión está siendo acogida, precisamente por dicho motivo. Con la finalidad de brindar flexibilidad sobre esta comunicación, se precisa que puede realizarse a través de cualquier medio que permita su acreditación.

## 11. Notificación bajo puerta (Artículo 38)

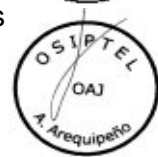
Con la finalidad de uniformizar los datos que deben incluirse en la notificación bajo puerta, se precisa que debe incluirse los números de la fachada correspondientes a los inmuebles colindantes. En caso no se cuente con la información de los inmuebles colindantes, se requiere precisar las razones por las cuales no se cuenta con dicha información y consignar alguno de los siguientes datos: el número del suministro eléctrico o el número de fachada correspondiente al inmueble ubicado al frente o el número de registro del poste eléctrico más cercano al inmueble a notificar.

## 12. Transacción, conciliación y comunicaciones dirigidas al TRASU (Artículo 43 y 69)

Considerando el actual contexto sanitario, resulta importante promover el uso de medios virtuales también dentro de las etapas del procedimiento de reclamo. En ese sentido, se precisa que la transacción y conciliación se puede llevar a cabo de forma presencial como virtual. Asimismo, se precisa la información que se registrará en el acta respectiva en atención a dicha diligencia. Del mismo modo, se precisa que las comunicaciones dirigidas al TRASU pueden realizar de manera física o empleando medios digitales.

## 13. Reporte por problemas de calidad y avería (Artículos 46 y 46-A)

La norma adopta el esquema de reporte de problemas de calidad y avería como un procedimiento extra procesal previo a la presentación de un reclamo de calidad, dado que





el continuar empleando el término de reclamo para ambas fases no permite diferenciarlas con claridad.

De otro lado, se establece la fase de reporte con una general para todos los servicios públicos de telecomunicaciones, a fin de dar la oportunidad que la empresa operadora pueda solucionarlo en dicha fase previa.

Adicional a ello, se establece que la empresa operadora remita al OSIPTEL de manera permanente la información de los referidos reportes de los servicios públicos de telecomunicaciones. Con toda la información que se pueda recoger directamente a través de los reportes de los usuarios y de las empresas operadoras, se podrá realizar un diagnóstico integral de los problemas de calidad y averías que se vienen presentando a nivel nacional en las distintas empresas operadoras, generándose reportes geográficos, que permita al OSIPTEL focalizar los lugares y las redes que presentan estos problemas. Asimismo, con dicha información se podrá tener en tiempo real identificadas las zonas con posibles incidentes del servicio. A su vez, que este Organismo monitoree en un mapa visor mediante iconos de alerta, el cual serviría de base para ir gestionando anticipadamente con las empresas la solución de los problemas reportados.

Adicionalmente, permitirá evaluar si es viable que el OSIPTEL pueda gestionar los casos por problemas de calidad que no estén relacionados con la falta de servicio. A mediano plazo, se evaluará la conveniencia o no de atender los problemas de calidad fuera del procedimiento de reclamos, a fin de lograr una solución más rápida y específica al problema que pueda estar presentándose.

#### **14. Requisitos para presentación de reclamos, apelaciones y quejas (Artículos 49, 59 y 72)**

Con la finalidad que se pueda notificar de forma oportuna las resoluciones que se emitan en el marco del procedimiento de reclamos, se precisa como requisito para la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, los datos para la notificación correspondiente a correo electrónico autorizado para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.

#### **15. Formas de presentación del reclamo, apelación y queja (Artículos 50, 60 y 73)**

Mediante Resolución N° 019-2021-CD/OSIPTEL se dispuso la digitalización de procesos mediante uso de aplicativos informáticos, incluyendo a través de dichos aplicativos se permita la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas. En ese sentido, corresponde regular el aplicativo móvil como nuevo canal de presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas del titular vinculado con el aplicativo, precisando que le aplica las mismas reglas de los demás canales tales como: la entrega de constancia, código de reclamo, información del expediente virtual, entre otros.

De otro lado, con relación al canal telefónico para la presentación de reclamos, se equiparan las condiciones establecidas mediante Resolución N° 170-2020-CD/OSIPTEL para la presentación de recursos de apelación y quejas por dicho canal. Por tanto, se requiere que la empresa operadora deba leer al usuario el contenido del formulario y obtener su conformidad, así como, remitirle el formulario registrado a través de un correo o en caso de que no se cuente con la dirección electrónica del usuario, enviar mediante mensaje de texto información sobre el reclamo presentado.

Además, con la finalidad de promover el acceso al expediente virtual, se dispone que la empresa operadora, al momento de presentación del reclamo, recurso de apelación o queja, brindar el enlace correspondiente al expediente virtual y la información para que el usuario obtenga el código de acceso respectivo.



## 16. Plazo de presentación del reclamo y quejas (Artículos 51 y 71)

El plazo de dos (2) años para la presentación del reclamo es el más largo que se aplica en el Reglamento de Reclamos y ofrece la ventaja al usuario de, en caso no detectar el problema al primer recibo pueda plantear su reclamo en un plazo posterior. Si bien se podría concluir que el usuario estaría protegido en tanto no corre el riesgo de que se venza el plazo al detectar el problema, en realidad, en la práctica, conforme se desarrolló en el Informe, se observa que los reclamantes hacen uso de ese derecho apenas toman conocimiento de la facturación o cobro erróneo. El riesgo observado de mantener el plazo actual es que no se cuente con los medios probatorios idóneos tras haber transcurrido un plazo mayor, por tanto, deberá ajustarse los plazos a fin que garanticen la presentación de reclamos y preserven adecuadamente la información de medios probatorios en beneficio de los usuarios.

En tal sentido, considerando el escenario descrito, la tendencia decreciente del porcentaje de reclamos improcedentes y que los mismos **-en su mayoría- no obedecen a la presentación del reclamo extemporánea o fuera de plazo;** junto a la información obtenida en la cual el 96.24% de los reclamos evaluados se presentaron dentro del primer año de vencimiento del recibo en controversia, permiten proponer la reducción del plazo para la presentación de los reclamos.

De esta manera, se garantiza la atención de la mayoría de usuarios del procedimiento quienes reclaman dentro del plazo de un (1) año y se adecúa la redacción a las nuevas materias reclamables que buscan ofrecer información más clara sobre los problemas que reportan los usuarios y pueden efectivamente ser atendidos vía el procedimiento de reclamos.

Siguiendo los mismos criterios se propone establecer un plazo similar de un (1) año para la presentación de quejas.

Sin perjuicio de ello, se recomienda hacer un seguimiento permanente a esta medida para observar los impactos y de ser necesario, efectuar los ajustes correspondientes tras un plazo adecuado de implementación.

## 17. Actuación de medios probatorios (Artículo 53)

Se requiere establecer un estándar mínimo de actuación probatoria, por cuanto se ha observado la existencia de resoluciones emitidas sin mayor motivación, ni pronunciamiento sobre la actuación de los medios probatorios correspondientes. En ese sentido, se establece que, como mínimo, se realice la actuación de los medios probatorios aprobados por el TRASU según la materia reclamable y el tipo de servicio. Ello permitirá una mejor decisión tanto en primera como en segunda instancia administrativa.

## 18. Plazos de resolución de los reclamos (Artículo 54)

Se mantienen los plazos establecidos de tres (3), quince (15) y veinte (20) días hábiles, adecuando la denominación de las materias reclamables, según la clasificación propuesta. De otro lado, se precisa que en caso se acumule en un mismo procedimiento dos o más reclamos con plazos distintos para resolver, corresponde aplicar el plazo más corto para resolver.



## 19. Cumplimiento de actos o decisiones de la empresa operadora, solución anticipada de recursos de apelación, y resoluciones del TRASU (Artículo 56, 62 y 64)

Con la finalidad de tener mayor certeza respecto de la ejecución de las decisiones que ponen fin al procedimiento de reclamo (sea las resoluciones de primera o segunda instancia, o SARA), se fija para ello un plazo máximo de diez (10) días hábiles, salvo que la normativa establezca un plazo distinto.

Del mismo modo, se establece que la empresa operadora informe sobre la ejecución de tales decisiones en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior. Esta comunicación resulta relevante a fin de evitar que el usuario presente, innecesariamente, denuncias por incumplimientos de resolución o SAR. Con la finalidad de brindar flexibilidad sobre esta comunicación, se precisa que puede realizarse a través de cualquier medio que permita su acreditación.

Adicionalmente, para que tanto este Organismo como el usuario puedan verificar la ejecución de las referidas decisiones que ponen fin al procedimiento de reclamo, se requiere que, en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles, la empresa operadora deba anexar al expediente de reclamo, el medio probatorio que acredite que ejecutó la decisión de primera o segunda instancia administrativa, aplicó el silencio administrativo positivo o solución anticipada de recurso de apelación, según corresponda.

En el caso del cumplimiento de las decisiones el TRASU, de manera adicional, dicha ejecución debe ser acreditada ante el referido Tribunal en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo para la ejecución, o informar las razones por las cuales no pudo ejecutar la misma.

Sin perjuicio que, iniciado el procedimiento de reclamo corresponde la suspensión de la exigencia del pago del monto reclamado; cabe señalar que, en caso la ejecución de la resolución de primera o segunda instancia implique el ajuste de la facturación o cobro, dicha información debe ser actualizada por la empresa operadora no solo en sus sistemas comerciales, sino también comunicada a las centrales de riesgo a las que haya reportado dicha deuda.

Conforme se detallará más adelante, se dispone la entrada en vigencia de tales plazos de ejecución y comunicación al usuario en dos (2) meses de publicada la norma. Ello por cuanto, de acuerdo al artículo 203 del TUO de la LPAG, los actos administrativos tienen carácter ejecutorio, esto es, que despliegan sus efectos sin que sea necesario que la autoridad administrativa que los emitió realice alguna actuación posterior a dicha emisión.

El hecho de no cumplir una resolución emitida en el marco del procedimiento de reclamos afecta la función de solución de reclamos, toda vez que se vulnera el deber especial del OSIPTEL de salvaguardar el derecho constitucional de protección de los consumidores y usuarios. Por tal motivo, se disponen las medidas necesarias para garantizar la ejecución de las resoluciones y decisiones emitidas en el marco de dicho procedimiento.

## 20. Incumplimiento en la elevación de los recursos de apelación (Artículo 68)

Se establece que, como regla general, en los casos en los cuales la empresa operadora no eleve el recurso de apelación dentro del plazo establecido, deba aplicar la solución anticipada de recurso de apelación, salvo que el reclamo o el recurso de apelación haya sido interpuesto contraviniendo lo señalado en el presente Reglamento. En tal caso, la empresa operadora debe comunicar al usuario en el plazo de cinco (5) días hábiles de vencido el plazo para la elevación del recurso, sobre la aplicación de la referida solución anticipada.



De manera excepcional, si el usuario no recibe la referida comunicación de la empresa operadora, puede solicitar al TRASU la apertura del expediente de apelación, para lo cual debe adjuntar la información que permita analizar su recurso, tales como la copia del formulario de reclamo, de la resolución impugnada, entre otros.

## 21. Objeto de la queja (Artículo 70)

Con la finalidad de evitar el inicio de procedimientos de queja innecesarios por parte del usuario (que le implican recursos, tiempo y no le generan valor), se establece que en caso el usuario presente una queja por este motivo sin que haya transcurrido el plazo establecido para la emisión de la resolución y notificación del reclamo en primera instancia, la empresa deba: (i) informar de manera inmediata al usuario que el plazo máximo para emitir la resolución y notificar la misma no ha vencido, así como informar el encauzamiento del reclamo a una materia con distinto plazo de resolución, de ser el caso, (ii) informar de manera inmediata la fecha de vencimiento del plazo para la resolución del reclamo y el plazo máximo para su notificación, (iii) entregar de manera inmediata la constancia de información del numeral (i) y (ii), de forma impresa, mediante correo electrónico o a través del envío de SMS al servicio público móvil indicado por el usuario.

En caso a la fecha de la presentación de la queja se haya emitido la resolución y/o realizado la notificación o esta se encuentre en proceso, durante la atención presencial, la empresa operadora debe proporcionar la resolución y notificar en el acto e informar al usuario que tiene expedito su derecho para interponer su recurso de apelación de no estar de acuerdo con la respuesta del reclamo.

Del mismo modo, se advierten casos de quejas por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el código de reclamo o queja, que son declaradas infundadas por cuanto el usuario no brinda mayor detalle sobre la referida negativa. Al respecto, es de precisar que en el formulario de queja no se exige o hace referencia a la información que el TRASU considera como necesaria para evaluar este tipo de quejas. Por tanto, el usuario presenta quejas sin mayor detalle o sustento que finalmente terminan siendo declaradas infundadas, en parte por el desconocimiento de este tipo de procedimientos.

En ese sentido, se establece que, para este tipo de quejas, la empresa operadora deba solicitar al usuario la siguiente información obligatoria para la presentación de la queja: (i) fecha en la cual ocurrió la negativa, (ii) canal mediante el cual fue atendido y (iii) materia del reclamo o queja que intentó presentar.

Adicionalmente, si la negativa se hubiera efectuado a través de la página web o aplicativo, se requiera que el usuario (que presenta la queja de manera presencial o virtual) adjunte medios probatorios objetivos, tales como las capturas de pantallas en las que se acredite que pese a haberse registrado los datos de validación requeridos para el registro, no se logró concretar la presentación del mismo. Si la negativa se hubiera efectuado a través de la vía personal o por escrito, el usuario debe indicar adicionalmente el centro de atención o punto de atención en el cual ocurrió la negativa.

Finalmente, corresponde precisar que no constituye una materia de queja el cuestionamiento al plazo de resolución de la segunda instancia.

## 22. Elevación de expedientes al TRASU (Artículo 77)

Se precisa que los expedientes que contengan los recursos de apelación y las quejas deben ser elevados al TRASU, en forma física o en formato digital empleando medios informáticos previendo las seguridades, inalterabilidad e integridad de su contenido, de conformidad con la normatividad de la materia, a través de los medios que la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos disponga.



De otro lado, en la actualidad la elevación de recursos de apelación y quejas al OSIPTEL se realiza de manera física e implica procesar gran volumen de documentos, lo cual conlleva a la interacción entre el personal de la empresa operadora y del OSIPTEL, lo que pone en riesgo la salud de las personas y dilata la atención del procedimiento. En ese sentido, siguiendo lo dispuesto en las Resoluciones N° 145 -2020-CD/OSIPTEL y N° 205-2020-CD/OSIPTEL se establece la obligación que la empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional deban elevar en formato digital, los recursos de apelación y las quejas al TRASU, así como las comunicaciones adicionales relacionadas de los mismos.

### 23. Evaluación del cumplimiento de resoluciones del TRASU (Artículo 82)

Se modifica el Reglamento de Reclamos dejando explícita la evaluación individual como fuente de detección de conductas infractoras y ofreciendo mayor flexibilidad a la Secretaría Técnica para que evalúe de oficio en los períodos que estime conveniente con la finalidad de incentivar el cumplimiento por parte de las empresas y generar confianza en los usuarios del sistema de reclamos.

Respecto a la falta de cumplimiento de la solución anticipada de reclamo, se precisa que el usuario debe presentar la constancia de la aceptación de la solución anticipada de reclamo, para lo cual podrá presentar copia del formato físico otorgado por la empresa operadora, el correo electrónico o captura de pantalla del mensaje de texto recibido al respecto, entre otros.

### 24. Supuestos de no elevación de la queja (Artículo 74-A)

Se establece que la empresa operadora al recibir una queja por operación del silencio administrativo positivo, recibe la solicitud de queja del reclamante e informa que en el plazo máximo de tres (3) días hábiles se verificará la existencia del cargo de notificación válido, y que de no haber efectuado la notificación respectiva se acogerá su pretensión al aplicar el silencio administrativo positivo, caso contrario se elevará la queja para decisión del TRASU.

### 25. Régimen sancionador (Anexo 1: Régimen de infracciones y sanciones)

Considerando las modificaciones propuestas, corresponde modificar los tipos infractores previstos en el Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, a fin de que se adecúen a las obligaciones propuestas.

De manera adicional, se considera necesario tipificar el supuesto en el cual la empresa operadora que no registra o procesa los pagos realizados por el abonado o usuario, y realiza alguna cobranza del concepto pagado o suspende el servicio por dicho motivo como una infracción leve. Ello por cuanto se advierte que constituye un supuesto de reclamo que obedece a la falta de diligencia de la empresa en sus sistemas de cobranza y pagos, cuyos costos de operación y mantenimiento se encuentran incluidos en la tarifa que asume el usuario y por tanto, debe operar de forma idónea.

Cabe indicar que, mediante Resolución N° 118-2021-CD/OSIPTEL, se aprobó la “Norma que establece el Régimen de Calificación de Infracciones del OSIPTEL”, la cual dispone que al inicio del procedimiento administrativo sancionador se comunicará la calificación de la infracción que se imputa, de acuerdo con el nivel de multa estimado en aplicación de la Metodología para el Cálculo de Multas, según el tipo de sanción que corresponda. No obstante, dicha norma no se encuentra vigente, por lo que se mantiene el Régimen de Infracciones y Sanciones del presente Reglamento con la calificación de las infracciones allí contempladas.



## 26. Vigencia

A efectos de implementar la modificación del Reglamento de Reclamos, se establecen los siguientes plazos:

### Plazos para actividades a cargo del OSIPTEL

- (i) El Instructivo Técnico para el envío de información al OSIPTEL sobre los reportes de calidad y avería, incluyendo los formatos de registro de dichos reportes, será desarrollado en el plazo máximo de **tres (3) meses** desde la publicación de la norma.
- (ii) El TRASU desarrollará la lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, así como los criterios sobre las acciones a implementar en caso el sentido de la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa sea fundado, para lo cual, cuenta con un plazo máximo de **tres (3) meses** desde la publicación de la norma.
- (iii) También es importante desarrollar una Guía sencilla y de fácil lectura que resuma toda la información necesaria respecto a los procedimientos vinculados a los reclamos, los requisitos, los formularios, los medios probatorios, entre otros, los cuales serán de gran utilidad para los usuarios e incluso para los asesores de atención al cliente de las empresas operadoras. Para esta actividad, se ha considerado un plazo máximo de **cuatro (4) meses**, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado para la emisión de la lista y criterios encargados al TRASU.
- (iv) A los **dos (2) años** de la publicación de la norma, el OSIPTEL evalúa el impacto de las modificaciones realizadas.

### Plazos para las empresas operadoras

- (i) Considerando que las resoluciones o decisiones que ponen fin al procedimiento de reclamo deben ejecutarse en un plazo razonable, se considera necesario que los artículos referidos a la **ejecución de las resoluciones de primera y segunda instancia, SAR, SAP y SARA, así como la comunicación al usuario sobre dicha ejecución**, entren en vigencia a los **dos (2) meses** de publicada la norma.
- (ii) En virtud de los cambios propuestos y los ajustes realizados a los procedimientos vinculados a los reclamos que van a tener impacto en los sistemas de las empresas operadoras, así como en la forma de atención de los asesores a cargo de estos procesos, se establece **un plazo de diez (10) meses para las demás disposiciones de la norma, salvo respecto del uso de formularios digitales en los puntos de venta de atención a usuarios de las empresas operadoras ubicados en zonas rurales, el cual entraría en vigencia a los dieciséis (16) meses de publicada la norma.** Este plazo considera un periodo de validación de los procesos involucrados.

Considerando que la modificación normativa impacta en un número considerable de artículos, se dispone la elaboración de un Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos, en un plazo máximo de nueve (9) meses de publicada la norma.

