



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 00232-2022-CD/OSIPTEL

Lima, 28 de diciembre de 2022

MATERIA	AMPLIACIÓN DE LA ENTRADA EN VIGENCIA DE LAS MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE SU TEXTO ÚNICO ORDENADO
----------------	---

VISTOS:

- (i) El Proyecto de Resolución presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que dispone la ampliación de plazo de la entrada en vigencia de las modificaciones del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado por Resolución Nº 047-2015-CD/OSIPTEL y de su Texto Único Ordenado aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 099-2022-CD/OSIPTEL; y,
- (ii) El Informe Nº 115-DAPU/2022 elaborado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario, presentado por la Gerencia General, que recomienda la aprobación del Proyecto de Norma al que se refiere el numeral precedente, y con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley Nº 27332, modificada por las Leyes Nº 27631 y Nº 28337, el OSIPTEL ejerce entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, 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, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo Nº 008-2001-PCM y modificatorias, este Organismo tiene la facultad de regular y normar el comportamiento de las empresas operadoras en sus relaciones con los usuarios;

Que, de acuerdo con lo establecido por 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, asimismo, el inciso b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo Nº





160-2020-PCM, dispone que es función del Consejo Directivo del OSIPTEL, el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), el cual fue modificado mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTEL, N° 048-2017-CD/OSIPTEL, N° 051-2018-CD/OSIPTEL, N° 266-2018-CD/OSIPTEL, N° 170-2020-CD/OSIPTEL, N° 209-2020-CD/OSIPTEL, N° 145-2021-CD/OSIPTEL y N° 251-2021-CD/OSIPTEL.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL se aprobó el Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos, el cual entra en vigencia el 1 de enero de 2023, y a partir de dicha fecha se derogan las resoluciones señaladas en el considerando precedente;

Que, el Reglamento de Reclamos establece el procedimiento a seguir en la tramitación de los reclamos, recursos de apelación y quejas presentados por los abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 27 de agosto de 2021, se modificaron diversos artículos del Reglamento de Reclamos. En la Primera Disposición Transitoria de la referida resolución, se estableció que los artículos referidos a la ejecución de las resoluciones de primera y segunda instancia, solución anticipada de reclamos, silencio administrativo positivo y solución anticipada de recurso de apelación, así como la comunicación al usuario sobre dicha ejecución, entren en vigencia a los dos (2) meses desde su publicación; y que las demás disposiciones entren en vigencia en el plazo de diez (10) meses desde su publicación en el diario oficial El Peruano; esto es, el 27 de junio de 2022;

Que, de otro lado, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 31 de diciembre de 2021, se modificó el Reglamento de Reclamos, a fin de establecer la implementación del sistema interoperable; y, en la Primera Disposición Complementaria Final de la citada resolución, se estableció que entraría en vigencia en el plazo de once (11) meses desde su publicación en el diario oficial El Peruano; esto es, el 1 de diciembre de 2022;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 19 de junio de 2022, se dispuso que las disposiciones previstas en las Resoluciones de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL y N° 251-2021-CD/OSIPTEL entren en vigencia a partir del 27 de diciembre de 2022;

Que, las empresas América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Telefónica del Perú S.A.A. y Viettel Perú S.A.C. han solicitado la prórroga del plazo dispuesto para la entrada en vigencia de tales resoluciones, señalando principalmente que: i) en el mes de diciembre y hasta la primera semana de enero del siguiente año, los sistemas comerciales entrarían a una etapa de congelamiento, y no se darían pases a producción o actualizaciones sobre dichos sistemas, con el fin de evitar cualquier riesgo en la operación dado el incremento de tráfico y ventas que ocurre en ese periodo, ii) se encontrarían inmersos en la ejecución de diversos proyectos normativos emitidos, iii) se ha emitido un proyecto de modificación del Instructivo técnico de acceso a expedientes virtuales de reclamos, lo cual requerirá de adecuaciones en sus registros; y iv) se





encuentra pendiente la entrega del Manual técnico de operatividad del Sistema Interoperable;

Que, conforme se detalla en el Informe de VISTOS resulta pertinente acoger en parte las solicitudes de las empresas operadoras y prorrogar las fechas de entrada en vigencia de las Resoluciones de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTTEL y N° 251-2021-CD/OSIPTTEL;

Que, en ese sentido, corresponde modificar la fecha de entrada en vigencia del Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos a fin de que esta se efectúe luego de la vigencia de las Resoluciones de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTTEL y N° 251-2021-CD/OSIPTTEL que modificaron el citado reglamento;

Que, de acuerdo con lo antes señalado, la presente Resolución tiene por objeto ampliar el plazo de la vigencia de las mencionadas resoluciones de Consejo Directivo;

Que, en virtud a lo indicado y dada su naturaleza y fines, no resulta necesario que el Proyecto de Resolución que contiene la ampliación del plazo para la entrada en vigencia de las Resoluciones de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTTEL y N° 251-2021-CD/OSIPTTEL y el Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos, sea previamente publicado para recibir las sugerencias o comentarios de los interesados, quedando exceptuado del requisito de publicación previa, de conformidad con lo previsto en los artículos 7 y 27 del Reglamento General de OSIPTTEL;

En aplicación de las funciones previstas en el literal b) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTTEL aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y sus modificatorias, así como del literal b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 903/22 de fecha 22 de diciembre de 2022;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Disponer que a partir del 31 de enero de 2023 entren en vigencia las disposiciones de la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTTEL que a la fecha no se encuentren vigentes y se emita en el mismo plazo la Guía para la presentación de reclamos; salvo lo previsto en el artículo 46-A cuya vigencia es a partir del 27 de noviembre de 2023.

A partir del 31 de marzo de 2023 entran en vigencia las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTTEL.

Artículo Segundo.- Modificar el artículo tercero de la Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTTEL, conforme al siguiente texto:

“Artículo tercero.- El Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones entra en vigencia a partir del 1 de abril de 2023.

Los procedimientos de reclamos que se hayan iniciado con anterioridad a la vigencia del presente Texto Único Ordenado se regirán, para todos sus efectos, por lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL y sus modificatorias.”





Artículo Tercero.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:

- (i) La publicación en el Diario Oficial “El Peruano” de la presente Resolución;
- (ii) La publicación de la presente Resolución, así como el Informe de VISTOS en la página web institucional del OSIPTEL <http://www.osiptel.gob.pe>; y
- (iii) El envío a la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del archivo electrónico de los documentos relativos a la presente resolución.

Regístrese y publíquese,



**RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
PRESIDENTE EJECUTIVO**

