



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 00209-2020-CD/OSIPTEL

Lima, 30 de diciembre de 2020

MATERIA	NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
----------------	---

VISTOS:

- (i) El Proyecto de Norma presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias; y,
- (ii) El Informe Nº 050-DAPU/2020 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 a 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 75 del citado Reglamento 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 Nº 047-2015-CD-OSIPTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Reglamento para la Atención de Reclamos de





Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), el cual fue modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD/OSIPTTEL y Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTTEL.

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

Que, con la finalidad de evitar la participación de personas ajenas al procedimiento de reclamo con mala fe procesal, resulta necesario que las empresas operadoras implementen mecanismos de validación que permitan verificar la condición de abonado o usuario respecto de cualquier canal de presentación;

Que, sin embargo, en la presentación de reclamos, apelaciones y quejas realizados por el canal telefónico o página web, se mantendría el riesgo de participación de terceros ajenos al procedimiento, dada la imposibilidad de exigir, por ejemplo, la copia del recibo de servicio, cuando el reclamante sea el usuario y no el abonado; siendo que dicho riesgo se vería incrementado en el caso específico del servicio público móvil, en atención al número de servicios activos;

Que, en ese sentido, dado que el servicio público móvil es empleado normalmente de manera personal por el abonado, resulta viable que la presentación de reclamos, apelaciones y quejas por problemas con dicho servicio mediante el canal telefónico o página web, sea realizada únicamente por el abonado;

Que, mediante Resolución N° 170-2020-CD/OSIPTTEL 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 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.

Que, 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 la entrada en vigencia de la Resolución N° 170-2020-CD/OSIPTTEL, en el extremo referido a las obligaciones establecidas con relación a la presentación de apelaciones y quejas por el canal telefónico.

Que, el artículo 7 del Reglamento General del OSIPTTEL, establece que toda decisión de este Organismo deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que, conforme a la política de transparencia de este Organismo Regulador, según lo dispuesto en los artículos 7 y 27 del Reglamento General del OSIPTTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, y en concordancia con las reglas establecidas por el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS para la publicación de proyectos de normas legales de carácter general, mediante Resolución N° 171-2020-CD/OSIPTTEL publicada en el diario oficial El Peruano 25 de noviembre de 2020, se presentó para comentarios de los interesados el proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones;





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Que, habiendo recibido los comentarios de las empresas operadoras y la asociación que conforman alguna de ellas, los cuales se encuentran sistematizados en la Matriz de Comentarios la Dirección de Atención y Protección del Usuario, a través del Informe de VISTOS, sustenta la aprobación de la “Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones” que propone que: (i) 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 y (ii) la presentación de los reclamos, recursos de apelación y quejas a través del canal telefónico y página web por problemas relacionados a la prestación del servicio público móvil, solo sea realizada por el abonado del servicio.

En aplicación de las funciones previstas en el inciso h) del Artículo 25 y en el inciso b) del Artículo 75 del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 778 de fecha 29 de diciembre de 2020;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la “Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

Artículo Segundo.- Modificar la Tercera Disposición Transitoria aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto:

“Tercera.- Vigencia

La modificación del artículo 11 y la inclusión del artículo 11-A y del numeral 59 del “Anexo 1: Régimen de infracciones y sanciones” del presente Reglamento entran en vigencia a los diez (10) meses de aprobado y publicado el Instructivo Técnico correspondiente al acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos.

La modificación de los artículos 3, 29, 50, la inclusión del Título XII, así como la inclusión de los numerales 58, 60, 61, 62 y 63 del “Anexo 1: Régimen de infracciones y sanciones” del presente Reglamento entran en vigencia a los siete (7) meses de aprobado y publicado el Instructivo Técnico.

La modificación de los artículos 60 y 73, así como de los numerales 39 y 46 del “Anexo 1: Régimen de infracciones y sanciones” del presente Reglamento, entran en vigencia a partir del 1 de marzo de 2021.”

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 conjuntamente con la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones;
- (ii) La publicación de la presente Resolución, la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la Exposición de Motivos, la Matriz de comentarios, así como la Declaración de Calidad Regulatoria contenida en el Informe N° 050-DAPU/2020 en la página web institucional del OSIPTEL <http://www.osiptel.gob.pe>; y





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

- (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 Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como su Exposición de Motivos.

Regístrese y publíquese,





Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Artículo Primero.- Modificar el artículo 25 e incluir el artículo 50-A del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto:

“Artículo 25.- Sujetos activos del procedimiento

Pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas:

1. Los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones.
2. Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
3. Las personas que hubieran solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones.

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, las personas señaladas en los numerales antes indicados serán denominadas indistintamente “usuarios”.

Las empresas operadoras deben implementar y aplicar los lineamientos establecidos para la validación de la condición de abonado o usuario, que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL.

Tales lineamientos se aplican independientemente del canal de atención y/o servicio objeto del reclamo.

En aquellos casos en los cuales no se logre validar la condición de abonado o usuario, la empresa operadora informa al solicitante de dicha situación, y que no puede presentar, en esta oportunidad, el reclamo, apelación o queja, según corresponda.

Los arrendatarios del servicio de arrendamiento de circuitos también pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas, conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.”

“Artículo 50-A.- Disposiciones aplicables a la presentación de reclamos, apelaciones y quejas del servicio público móvil

La presentación de los reclamos, recursos de apelación y quejas a través del canal telefónico y página web por problemas relacionados a la prestación del servicio público móvil, solo podrá ser realizada por el abonado del servicio.”

Artículo Segundo.- Incluir el numeral 64 al “Anexo 1: Régimen de infracciones y sanciones” de acuerdo al siguiente texto:

N°	INFRACCIÓN	SANCIÓN
64	La empresa operadora que no implemente y/o aplique los lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario, que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL; incurre en infracción leve. (Artículo 25)	LEVE





DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Vigencia

Las disposiciones establecidas en la presente Norma entran en vigencia a partir del 1 de marzo de 2021.

Segunda.- Implementación

Previo a la entrada en vigencia de la modificación de la presente Norma, 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.

