



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 047 -2015-CD/OSIPTEL

Lima, 07 de mayo de 2015

MATERIA	: Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
---------	---

VISTOS:

- (i) El proyecto de Resolución presentado por la Gerencia General, que tiene por objeto aprobar el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones; y,
- (ii) El Informe N° 020-ST.GPSU/2015 de la Secretaría Técnica de los Órganos Colegiados y de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, que recomienda aprobar el Reglamento al que se refiere el numeral precedente; y con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 3° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631 y N° 28337, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) ejerce, entre otras, la función normativa;

Que, la mencionada función normativa comprende la facultad de dictar, en el ámbito y materias de su competencia, 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 el incumplimiento de obligaciones;

Que, el inciso 3) del artículo 77° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N° 013-93-TCC (Ley de Telecomunicaciones), dispone que es función fundamental del OSIPTEL expedir directivas procesales para solucionar y resolver los reclamos de los usuarios de los servicios;

Que, el artículo 74° de la Ley de Telecomunicaciones señala que toda empresa que preste servicios públicos de telecomunicaciones deberá establecer una vía expeditiva para atender los reclamos que planteen los usuarios relacionados con los servicios; disponiendo el Reglamento los plazos y términos para resolver el reclamo, así como los casos en los que el usuario podrá recurrir al OSIPTEL, en caso de denegación de los mismos;



Que, asimismo, acorde al artículo 18° y al inciso f) del artículo 19° del Reglamento General del OSIPTEL, Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, este Organismo tiene como objetivos normar las relaciones de las empresas operadoras con los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, garantizando la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario; así como establecer políticas adecuadas de protección para los usuarios;

Que, el inciso b) del artículo 25° del Reglamento General del OSIPTEL, dispone que, en ejercicio de la función normativa, OSIPTEL puede dictar reglamentos referidos a reglas a las que estén sujetos los procesos que se siguen ante cualquiera de los órganos funcionales del OSIPTEL, incluyendo, entre otros, los reglamentos de reclamos de usuarios;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL, este Organismo aprobó la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Directiva de Reclamos), la misma que ha sido modificada en parte por las Resoluciones de Consejo Directivo N° 015-2002-CD/OSIPTEL, N° 044-2002-CD/OSIPTEL, N° 096-2003-CD/OSIPTEL, N° 030-2004-CD/OSIPTEL, N° 076-2005-CD/OSIPTEL, N° 114-2011-CD/OSIPTEL y N° 006-2012-CD/OSIPTEL;

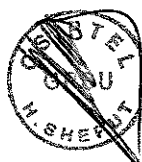
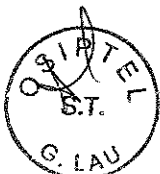
Que, recogiendo la experiencia adquirida por el OSIPTEL desde la aplicación de la actual Directiva de Reclamos y teniendo en cuenta la necesidad de incorporar mejoras y modificaciones para una adecuada atención de los reclamos de los usuarios, resulta apropiado emitir una nueva norma para la atención de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, la presente norma establece las disposiciones que deberán aplicar las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones para la atención de los reclamos de usuarios; así como las reglas para la actuación del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), en su función de resolver los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, las disposiciones mencionadas anteriormente tienen como objetivo la unificación, simplificación y mejora de la normativa de atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; incorporando, entre otros, diversos mecanismos tendientes a fomentar la solución de las reclamaciones de los usuarios, a facilitar el ejercicio de sus derechos, a reducir el tiempo de atención de sus reclamaciones y a propiciar el cumplimiento de las decisiones de las instancias competentes;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2014-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 12 de setiembre de 2014, se publicó el proyecto de Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus Anexos; otorgándose un plazo de treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación, para que los interesados remitan sus comentarios;

Que, posteriormente, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 125-2014-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 18 de octubre de 2014, el plazo establecido para la presentación de comentarios se extendió en veinticinco (25) días calendario adicionales;



2



Que, habiéndose recibido y evaluado los comentarios de los interesados al proyecto de Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones; corresponde al Consejo Directivo del OSIPTEL aprobar el citado Reglamento;

En aplicación de las funciones previstas en el inciso b) del artículo 75° del Reglamento General de OSIPTEL y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 571 ;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, conjuntamente con sus Anexos N° 1 (Régimen de Infracciones y Sanciones) y N° 2 (Formatos).

Artículo Segundo.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación de la presente Resolución, del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como del Anexo N° 1 (Régimen de Infracciones y Sanciones) en el diario oficial El Peruano.

Artículo Tercero.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución, conjuntamente con el Reglamento referido en el Artículo Primero, así como los Anexos N° 1 (Régimen de Infracciones y Sanciones) y Anexo N° 2 (Formatos), la Exposición de Motivos, el Informe Sustentatorio N° 020-ST.GPSU/2015 y la Matriz de Comentarios, sean publicados en el Portal Electrónico del OSIPTEL (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

Regístrese, comuníquese y publíquese.






GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ
Presidente del Consejo Directivo

