

Anexo N° I
MATRIZ DE COMENTARIOS

Comentarios al “PROYECTO DE NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”
(Resolución de Consejo Directivo N° 0052-2021-CD/OSIPTTEL)

Se han presentado comentarios al referido Proyecto, mediante las siguientes comunicaciones:

- Carta N° 0432-2021/DL, remitida por la empresa Viettel Perú S.A.C. (en adelante, BITEL) con fecha 13 de mayo de 2021 (SISDOC 09209-2021/SSB01).
- Carta S/N, remitida por la Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (en adelante, ASIET) con fecha 14 de mayo de 2021 (SISDOC 09349-2021/SSB01).
- Carta N° DMR-CE-1233-21, remitida por la empresa América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL) con fecha 19 de mayo de 2021 (SISDOC 09698-2021/SSB01).
- Carta S/N, remitida por la empresa Directv Peru S.R.L. (en adelante, DIRECTV) con fecha 19 de mayo de 2021 (SISDOC 09729-2021/SSB01).
- Carta S/N, remitida por la empresa Flash Servicios Perú S.R.L. (en adelante, FLASH) con fecha 19 de mayo de 2021 (SISDOC 09736-2021/SSB01).
- Carta S/N, remitida por la empresa Hughes de Perú S.R.L. (en adelante, HUGUES) con fecha 19 de mayo de 2021 (SISDOC 09734-2021/SSB01).
- Carta N° CGR-1357/2021, remitida por la empresa Entel Perú S.A. (en adelante, ENTEL) con fecha 20 de mayo de 2021 (SISDOC 09762-2021/SSB01).
- Oficio N° 193-2021-DP/AMASPPI, remitido por la Defensoría del Pueblo con fecha 21 de mayo de 2021 (SISDOC 09905-2021/SSB01).
- Informe N° 007-2021-DP/AMASPPI, remitida por la Defensoría del Pueblo con fecha 24 de junio de 2021 (SISDOC 12545-2021/SSB01).
- Carta N° TDP-1575-AG-GER-21, remitida por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA) con fecha 25 de mayo de 2021 (SISDOC 10130-2021/SSB01).



Proyecto sujeto a comentarios	Texto final de la norma
<p>“Artículo 6.- Deber de encauzar el procedimiento La empresa operadora debe encauzar de oficio y atender según el procedimiento establecido en el presente Reglamento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las disconformidades de los usuarios registradas en el libro de reclamaciones de las empresas operadoras a las que les sea aplicable <u>el procedimiento de reclamo. En este caso la empresa operadora valida la condición de abonado o usuario y, en caso corresponda, sigue el procedimiento previsto en el artículo 31.</u> 2. <u>Los reclamos o quejas que se presenten por un hecho que no corresponde a la materia seleccionada.</u> 3. <u>Las quejas cuyo motivo corresponde a un reporte, reclamo o recurso de apelación.</u> 4. <u>Los reclamos o recursos de apelación que correspondan a la presentación de una queja o reporte.</u> <p><u>El encauzamiento realizado no implica el reinicio del cómputo del plazo para la resolución del reclamo.”</u></p>	<p>“Artículo 6.- Deber de encauzar el procedimiento La empresa operadora debe encauzar de oficio y atender según el procedimiento establecido en el presente Reglamento, <u>entre otros,</u> cuando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Los reclamos o quejas que se presenten por un hecho que no corresponde a la materia seleccionada.</u> 2. <u>Las quejas cuyo motivo corresponde a un reporte, reclamo o recurso de apelación.</u> 3. <u>Los reclamos o recursos de apelación que correspondan a la presentación de una queja o reporte.</u> <p><u>El encauzamiento realizado no implica el reinicio del cómputo del plazo para la resolución del reclamo o elevación de recurso de apelación o queja.</u></p> <p>En el caso de las disconformidades de los usuarios registradas en el libro de reclamaciones de las empresas operadoras a las que les sea aplicable el procedimiento de reclamo, <u>la empresa operadora realiza el encauzamiento en el plazo máximo de tres (3) días hábiles. Luego del encauzamiento o vencido el plazo establecido para ello, se inicia el cómputo del plazo para la resolución del reclamo o elevación del recurso de apelación o queja. La empresa operadora valida la condición de abonado o usuario y, en caso corresponda, sigue el procedimiento previsto en el artículo 31.”</u></p>
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Posición del OSIPTEL</p>
<p>TELEFÓNICA 1. Es importante considerar que el encauzamiento reviste un proceso de análisis complejo que va más allá de un análisis de cumplimiento de requisitos de forma. Por tanto, los plazos para ejecutar el encauzamiento serán variados, dependerá</p>	<p>Se acoge en parte el comentario, estableciéndose un plazo de días hábiles para evaluar y realizar encauzamiento según corresponde, respecto de aquellas disconformidades de</p>



del plazo que cuenta la empresa para atender el procedimiento que el usuario ha utilizado y del medio utilizado para poder recibirlos (Es más sencillo rencauzar si el reclamo fue presentado por teléfono, por ejemplo).

2. Asimismo, las diversas casuísticas descritas en este numeral permiten entender que, si no se establece una regla clara sobre el reinicio del cómputo de plazos, podemos generar situaciones complejas de cara al debido rencauzamiento del proceso.

Por ejemplo, en el escenario del numeral 1, una reclamación cuenta con un plazo de atención de 30 días, prorrogables, mientras el Reglamento de Reclamos ha previsto diferentes plazos máximos para atender los reclamos de los usuarios que van desde los 3 hasta los 20 días hábiles, de acuerdo con la materia sobre los que versen. Asimismo, en el caso de quejas, el plazo para elevar es de 3 días hábiles y las apelaciones de 5 días hábiles.

3. Esto puede derivar en una situación en la que, por un error del consumidor o incluso, un comportamiento estratégico del mismo (especialmente considerando la problemática de los tramitadores), el reclamo haya caído en silencio administrativo positivo incluso antes de ser rencauzado. ¿Qué ocurre por ejemplo si el cliente ingresó por el libro de reclamaciones una queja? Es muy probable que venza el plazo para elevarla antes de que se haya realizado el análisis de encauzamiento.

4. Desde un punto de vista operativo, detectar si un reclamo ha sido interpuesto de manera correcta es una tarea que no necesariamente puede ejecutarse de manera inmediata, sino que puede determinarse de manera posterior. Otro ejemplo de esta complejidad, es aquel reclamo registrado por facturación (que tiene un plazo de atención de 20 días), pero que al realizar el análisis de la atención se determina que la materia por la que debió interponerse el reclamo es calidad (con un plazo de 3 días para su atención) y debe encausarse, en este caso la empresa operadora podría gestionar la atención del reclamo de facturación en el tercer día o cuarto día, lo que reduce el plazo de atención de manera significativa y genera dificultades operativas para atender estos reclamos.

usuarios registradas en el libro de reclamaciones. Ello considerando que no se trata de un canal regular para la presentación de reclamos, recursos de apelación y/o quejas; por lo que se entiende que puede requerir de un mayor plazo para poder identificar las comunicaciones de los usuarios que requieren ser tramitadas según el procedimiento de reclamo.

No obstante, respecto de los demás supuestos, en la medida que son ingresados por los canales establecidos según el procedimiento de reclamo, la empresa operadora cuenta con mayor facilidad de poder efectuar su encauzamiento de forma más célere. En efecto, en los canales presencial y telefónico, el asesor de la empresa operadora puede realizar el encauzamiento de forma inmediata, y en el caso de reclamos ingresados por el canal web y aplicativo, el usuario elige las opciones que le permiten identificar adecuadamente el motivo del reclamo, recurso de apelación queja.

Cabe indicar que, no es posible admitir la propuesta TELEFÓNICA respecto de considerar el reinicio del cómputo de plazos, por cuanto, la conducta de los administrados y de Administración debe garantizar el respeto a los Principios Procedimiento Administrativo incorporados en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, I N° 27444 (en adelante, TUO de la LPAG), específicamente, Principio de Informalismo. En esa línea, se tiene que el Principio Informalismo supone que las normas de procedimiento deben interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento siempre que dicha situación no afecte derechos de terceros e interés público.





5. Frente a ello es fundamental establecer una regla que permita el reinicio de cómputo de plazos. Se plantea, que se señale el plazo para resolver los reclamos registrados se computa a partir del día siguiente en que este es encausado por la vía o materia correspondiente, sin perjuicio de los supuestos de suspensión del cómputo de plazos (ej. por la inadmisibilidad).

6. Beneficios de la medida:

- Se cumple con el deber de encauzar de manera adecuada.
- Se evita un mal uso del procedimiento de reclamos, en que se busque que el reclamo sea declarado procedente o que se incurra en silencio administrativo por defectos de forma en que la causa real recae en el administrado que encauzó de manera inadecuada su reclamación. Ello es especialmente importante considerando la problemática de los tramitadores. Además, ello se encuentra alineado con la teoría de los actos propios, no pudiéndose alegar el administrado un beneficio basado en su propio error, como lo sería si se aplica el silencio administrativo positivo a estos escenarios. Ello también ha sido desarrollado por el propio Tribunal Constitucional¹:

“Este error o negligencia de la parte demandada en proponer un medio impugnatorio inadecuado (apelación en vez de casación) no puede perjudicar al recurrente, pues en el Derecho existe el principio “nemo auditur propiam turpitudinem allegans”, según el cual, nadie puede alegar en su favor su propia torpeza o culpa, y por tanto, si la parte demandada no interpuso el recurso previsto legalmente, la sentencia de la Cuarta Sala Civil de Lima queda consentida y adquiere la calidad de cosa juzgada al haber vencido el plazo para interponer el recurso de casación.”

- Se genera incentivos a los administrados para que utilicen las vías correctas para presentar sus reclamos o recursos.

7. Sin perjuicio de lo descrito, solicitamos se considere en el numeral uno cuales son las consecuencias de no haber poder ejecutar la validación de identidad. ¿Se tramita por vía de admisibilidad?

Considerando ello, el cumplimiento del deber de encauzamiento del procedimiento no debe afectar el derecho del usuario a obtener una respuesta oportuna por parte de las instancias respectivas. En tal sentido, la empresa operadora debe encauzar el reclamo, recurso de apelación o queja de forma oportuna, de tal manera que se pronuncie respecto del encauzamiento en la misma resolución en la cual atenderá el reclamo, sin que ello implique un nuevo cómputo de plazos.

Ahora bien, para la validación de identidad, efectivamente, la empresa operadora luego de efectuado el encauzamiento, en los casos que corresponda, deberá declarar la inadmisibilidad y por ende aplicar el tratamiento establecido en el artículo 31 del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante Reglamento de Reclamos); es decir, deberá otorgar un plazo tres (3) días hábiles para que el usuario subsane y acredite condición de abonado y/o usuario; por lo que mientras se encuentre pendiente la subsanación, no procede el cómputo de plazos por el que opere el silencio administrativo. Dicho tratamiento ha sido precisado en el último párrafo del artículo bajo comentario.



¹ <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2013/00394-2013-AA%20Resolucion.html>



AMÉRICA MÓVIL

Respecto del numeral 1:

1. Los procedimientos correspondientes a los reclamos gestionados bajo las reglas del INDECOPI y los del OSIPTEL son diferentes en lo que respecta a: (i) la validación de identidad de los usuarios, motivo por el cual TODOS los reclamos que ameritan un encauzamiento en la vía de Libro de Reclamaciones vienen siguiendo el flujo de inadmisibilidad señalado en el comentado artículo 31. Solicitamos que, en tanto esta situación de inadmisibilidad no es excepcional sino más bien la regla existente, se prevea formas más eficientes y céleres para poder cumplir la validación de identidad incorporada para los procedimientos regulados sin impactar en costos o tiempos de atención. (ii) Direcciones de notificación electrónica para casos ingresados por web. Como comentario general, informamos que en los últimos meses validamos una migración de tramitadores a la vía de Libro de Reclamaciones con la finalidad de evadir los controles señalados en los puntos (i) y (ii), lo cual, sin perjuicio de la aplicación de las reglas del procedimiento regulado, viene entorpeciendo el flujo regular.

Respecto de los numerales 2, 3 y 4:

2. En línea con el artículo 75 de la Ley 27444 corresponde a la autoridad la obligación de encauzamiento; en ese sentido, como órgano resolutorio en Primera Instancia encauzamos los reclamos acordes con las materias establecidas en el Reglamento vigente; si el usuario no se encuentra de acuerdo con lo resuelto cuenta con la posibilidad de interponer un recurso de apelación. En la misma línea argumentativa, corresponde al TRASU del OSIPTEL decidir este componente en Segunda Instancia, acorde con los lineamientos resolutivos que prevean; sin perjuicio de la opinión que al respecto podamos trasladar a nivel de descargos de defensa.

Sobre la obligación del encauzamiento es pertinente considerar las siguientes disposiciones:

TUO de la LPAG

“Artículo 86.- Deberes de las autoridades en los procedimientos

Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:

(...)

3. Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.”

Reglamento de Reclamos

“Artículo 28.- Objeto del reclamo

El usuario podrá presentar reclamos que versen sobre siguientes materias:

(...)

En el caso en el que el usuario presente un reclamo por ... objeto que no corresponde a la materia de su reclamo.

Empresa Operadora deberá encauzarlo de acuerdo a dispuesto en el artículo 84 del Texto Único Ordenado de Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

En virtud de lo expuesto, no se puede limitar el encauzamiento los reclamos ingresados por el Libro de reclamaciones. perjuicio de ello, se establece que corresponde realizar validación de la condición de abonado o usuario, según corresponda. Para el caso de reclamaciones presentadas de forma presencial, la validación se realizaría en el mismo acto. En el caso de reclamaciones virtuales, por ejemplo, la empresa puede tener un enlace a través del cual el reclamante valide su condición de abonado o usuario, así como que a través del mismo se pue





[Empty box]

ENTEL

1. Sobre el particular, señalamos que es importante establecer normativamente el encauzamiento de los reclamos, apelaciones o quejas; sin embargo, el derecho de acción del abonado puede ser ingresado por canales no convencionales como el libro de reclamaciones, escritos o incluso remitidos por el propio regulador, para tales efectos, entendemos que sin importar el canal de ingreso siempre existe la obligación de validar la identidad del abonado a fin de acreditar plenamente su legitimidad para interponer el reclamo/apelación o queja.

2. En ese sentido, una vez recibida la comunicación de inadmisibilidad, el abonado deberá comunicarse con la empresa operadora para subsanar ésta y continuar con el procedimiento de reclamo, con ello se garantiza el interés para obrar del abonado/usuario y evitar que sendos tramitadores utilicen esta vía de manera abusiva, es decir, pretendan ingresar reclamos, apelaciones o quejas sin la validación de identidad.

3. Ahora bien, entendemos que el último párrafo referido a que el encauzamiento no implica el reinicio del cómputo del plazo para resolver el reclamo, hace alusión a evitar la dilación del procedimiento de reclamo; sin embargo, es importante establecer que existen reclamos que cuentan con un plazo mínimo de atención de 3 días hábiles, y si bien la inadmisibilidad interrumpirá el plazo para resolver y reiniciará el cómputo a partir de la subsanación; es importante considerar que en

requerir el cumplimiento de los requisitos establecidos para la recepción de reclamos, recursos de apelación y quejas.

En virtud del principio de informalismo, considerando que la empresa operadora es la encargada de recibir los reclamos, recursos de apelación y quejas, y a la vez es la primera instancia para la atención de reclamos, corresponde que realice el encauzamiento respectivo, a fin de no dilatar el procedimiento. Así, por ejemplo, una petición que sea ingresada como queja, pero que según su contenido corresponda a un reclamo, no corresponde que deba ser elevada al TRASU para que se declare su improcedencia; sino que sea encauzada por la empresa como reclamo.

Conforme se mencionó previamente, y se precisa en la norma, la empresa operadora valida la condición de abonado o usuario inclusive aquellos reclamos, recursos de apelación y que ingresadas por el libro de reclamaciones. Debe considerarse que primero debe efectuarse el encauzamiento, y luego de ello, realiza la validación de la condición de abonado o usuario respectiva.

Para realizar dicha validación, en el caso de reclamaciones presentadas de forma presencial, la validación se realizaría en el mismo acto. En el caso de reclamaciones virtuales, por ejemplo, la empresa puede remitir un enlace a través del cual el reclamante valide su condición de abonado o usuario, así como que a través del mismo se puedan requerir el cumplimiento de los requisitos establecidos para la recepción de reclamos, recursos de apelación y quejas.

En atención a los comentarios recibidos se otorga un plazo de tres (3) días hábiles para realizar el encauzamiento de aquellas peticiones ingresadas por el libro de reclamaciones.





los casos en los cuales no se advierta la validación de identidad y estemos ante materias con plazos cortos como 3 días hábiles para resolver, se reinicie el cómputo para atender los mismos.

4. Lo señalado, responde a un criterio de razonabilidad y proporcionalidad en la atención de los reclamos, toda vez que, la inadmisibilidad no solo interrumpe el plazo para atender el reclamo sino también el análisis, por lo que, la empresa operadora una vez validada la identidad deberá nuevamente analizar el caso dado el corto tiempo para atender los reclamos en menos de tres (03) días hábiles, es posible que el plazo sea corto para el análisis del mismo.

5. En ese sentido, respetuosamente, solicitamos considere el reinicio del cómputo del plazo para aquellos reclamos que declarados inadmisibles posean un plazo de tres (03) días hábiles para emitir resolución.

BITEL

1. Respecto al primer punto del artículo materia de comentario, resultaría pertinente alertar que las validaciones de condición de abonado o usuario solo podrían ser aplicadas luego de efectuarse el encauzamiento, toda vez que las empresas operadoras no nos encontraríamos facultadas para implementar condiciones adicionales a los Libros de Reclamaciones, virtuales o físicos, que puedan contravenir a lo dispuesto por el Código de Protección al Consumidor. Por lo que, resultaría necesario que se precise que esta validación se realiza luego de haberse registrado el procedimiento de reclamo, apelación o queja, según corresponda.

2. Por otro lado, resultaría pertinente que se aclare el tratamiento que se le brindará aquellas apelaciones, quejas o reportes que se generen producto de este encauzamiento, específicamente respecto al cómputo de plazos para su atención y/ elevación, según corresponda.

DIRECTV

1. Considerando que la presentación y atención de reclamos se realiza a través de sistemas que establecen plazos determinados, por su carácter masificado y

De otro lado, sobre la declaración de inadmisibilidad en reclamos cuyo plazo de resolución es de tres días hábiles, en atención a lo solicitado, se dispone en el artículo 31 del Reglamento de Reclamos, que el cómputo del plazo de resolución se reinicia.

En efecto, la validación de la condición de abonado o usuario realiza luego del encauzamiento. Al respecto, se modifica redacción del texto inicialmente propuesto.

Sobre el cómputo de plazos, se precisó en el artículo b.... comentario, que solo para el caso de peticiones ingresadas por libro de reclamaciones se otorga un plazo de tres (3) días hábiles para realizar el encauzamiento y a partir del mismo se inicia cómputo de los plazos de resolución. En los demás casos (reclamos, recursos de apelación y quejas ingresadas por canales regulares), el encauzamiento debe realizarse de forma oportuna considerando que no se reinicia el plazo para la resolución de reclamo.

Con relación al comentario sobre el encauzamiento, consideramos indicado previamente.





según la materia reclamada, el encauzamiento de reclamos debería reiniciar el cómputo de plazo de atención.

2. En efecto, no se puede encauzar un reclamo sin antes analizarlo de acuerdo con el plazo de la materia en el que fue registrado.

3. Ahora bien, si un reclamo con plazo superior debiese encauzarse a un reclamo con plazo inferior se daría supuestos en el que estemos fuera de plazo al momento de analizarlo; por más de que lo hayamos revisado dentro del plazo de la materia en que fue registrado el reclamo.

4. Lo mismo sucedería con encauzamiento de reclamos interpuestos en el Libro de Reclamaciones. En este supuesto si un reclamo es analizado en el día veinticinco (25) -considerando treinta (30) días calendario- y el reclamo resultó ser uno de calidad regulado -tres (3) días hábiles- el encauzamiento se daría fuera de plazo; a pesar de haber cumplido con el plazo regulado.

5. Es decir, esta norma restringe el análisis de todos los reclamos, incluidos los del Libro de Reclamaciones, a 3 días hábiles de plazo -considerando la materia de menor plazo- para que el encauzamiento no corra riesgo de realizarse fuera de plazo.

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 9.- Registro único de reclamos

La empresa operadora debe contar con un registro de reclamos, el cual comprenda toda la información del procedimiento de reclamo, recurso de apelación y/o queja presentados por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como, la información relativa a la solución anticipada de reclamo y reporte de averías, solución anticipada de recursos de apelación y silencio administrativo positivo, de ser el caso.

Para tal efecto, 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 del OSIPTEL.”

Texto final de la norma

“Artículo 9.- Registro único de reclamos

La empresa operadora debe contar con un registro de reclamos, el cual comprenda toda la información del procedimiento de reclamo, recurso de apelación y/o queja presentados por abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como, la información relativa a la solución anticipada de reclamo, reporte de averías, solución anticipada de recursos de apelación y silencio administrativo positivo, de ser el caso.

Para tal efecto, la empresa operadora debe considerar, como mínimo, la información establecida en el anexo 4





	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 del OSIPTEL.”
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<p>TELEFÓNICA</p> <p>1. Sobre la información que debe contener el registro</p> <p>Debe mejorarse la redacción de este artículo, dado que la actual equipara el registro de reclamos al expediente de reclamos, al exigir que contenga toda la información relacionada al procedimiento.</p> <p>En ese sentido, solicitamos que este registro contenga únicamente los aspectos más relevantes del procedimiento de reclamos, como: código de identificación de reclamo; nombres y apellidos del usuario; número o código del servicio; materia de reclamo; fecha de presentación, número y fecha de notificación de las resoluciones emitidas, en caso apliqué; y estado. De lo contrario, estamos desnaturalizando el registro.</p> <p>Por otro lado, no debe obligarse a que éste contenga información que no forme parte del procedimiento de reclamo. No resulta adecuado que en el mismo registro se incorpore información del reporte de avería, toda vez que, en la propuesta realizada por su Despacho la figura de reporte de avería corresponde a una etapa previa al procedimiento formal de reclamo, siendo que no necesariamente implicará la existencia de un reclamo de calidad. Lo mismo ocurre con las soluciones anticipadas de reclamo.</p> <p>En ese sentido, planteamos que se establezca que los registros relacionados a soluciones anticipadas de reclamos o reporte de avería se pueden registrar de manera separada.</p> <p>Es importante considerar que cualquier cambio en el registro de reclamos tiene impactos importantes en nuestros sistemas comerciales. No es un procedimiento sencillo ampliar un campo adicional a los que ya existen o cambiar la forma de registro de determinado campo.</p>	<p>Con relación a lo mencionado por la empresa operadora, es de señalar que, en el presente artículo 9 se están precisando los campos que incluye el registro de reclamos a ser implementado por las empresas en octubre del presente año, tal y como fuera establecido en la Resolución N° 170-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 20 noviembre de 2020. Dicha resolución otorgó diez (10) meses a las empresas operadoras para realizar las implementaciones y adecuaciones respectivas.</p> <p>Cabe indicar que, los campos de información a los que se hace referencia en el anexo 4 citado en el artículo 9, comprenden la información que las empresas operadoras se encuentran obligadas a brindar según el propio Reglamento de Reclamos vigen habiéndose centralizado dicha información en el referido anexo, como adicionado algunos campos de información relevantes para hacer el seguimiento de los procedimientos de reclamos y todos los aspectos vinculados a ellos, tales como lo referido a la solución anticipada de reclamos (en adelante, SAR) y reportes de problemas de calidad y averías. Respecto de esto último, es necesario indicar que resulta necesario contar con la información tanto de SAR como de los reportes por problemas de calidad y averías, tanto en muchos casos, estos constituyen antecedentes de procedimientos de reclamos iniciados, e incluso son considerados como medios probatorios en la evaluación de la primera o segunda instancia para la resolución del reclamo.</p> <p>Con relación al cuestionamiento sobre la aprobación del Instructivo Técnico por la Gerencia General, cabe precisar que en la medida que dicho documento no incorpora nuevas obligaciones, el Instructivo Técnico no constituye un cuerpo normativo, y a través de éste, se detallan aspectos de índole técnico, que...</p>





En ese sentido, nos preocupa sobremanera que se esté pretendiendo a través de este artículo:

- Crear obligaciones de modificación de los mecanismos que se cuentan para registrar los reclamos sin un adecuado análisis costo-beneficio.
- Y, lo que es más grave, que ha delegado en la Gerencia General, mediante un Instructivo, la modificación del registro, lo que a nuestra consideración vulnera las competencias del Consejo Directivo del OSIPTEL como único órgano competente para ejercer la función normativa.

2. Respecto a la competencia normativa de la Gerencia General

Al respecto, su Despacho precisa que, debe incluirse en el registro de reclamos la información que se completa en el Instructivo Técnico emitido por Gerencia General sobre el acceso a expedientes, el cual incluiría las especificaciones que debe contener el reporte solicitado.

Sobre el particular, cabe precisar que nos encontramos ante un caso en el que se delega la función normativa a la Gerencia General, lo cual no se encuentra acorde con el marco legal vigente, ya que la Gerencia General no cuenta con competencias para ejercer función normativa. Esta falta de competencia se aprecia con claridad de lo establecido en el Reglamento de los Organismos Reguladores y el Reglamento del OSIPTEL:

“Artículo 2.- Funciones del Consejo Directivo de los Organismos Reguladores
La función reguladora y la normativa general señaladas en los literales b) y c) del numeral 3.1 del Artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, serán ejercidas exclusivamente por el Consejo Directivo del Organismo Regulador” [énfasis agregado].

razonablemente, no podrían ser detallados en la Resolución de Consejo Directivo; sin embargo, no por ello, dista de su finalidad o crea nuevas obligaciones, sino que incorpora las pautas necesarias para la implementación de la norma en aras de generar certidumbre para los sujetos obligados al cumplimiento.

Asimismo, el Consejo Directivo del OSIPTEL, en pleno ejercicio de su Función Normativa reconocida en el literal c) del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos encomendó a la Gerencia General la emisión del citado instructivo.

Aunado a ello, es necesario tener presente que, la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, señala lo siguiente:

ROF del OSIPTEL Artículo 12.- Funciones

Corresponde al Gerente General:

(...)

m) Otras que le encomiende el Consejo Directivo, Presidente o que sean propias de su función.
 [Subrayado y énfasis agregado]

En virtud de ello, es claro que la actuación del Consejo Directivo encuentra conforme a las disposiciones normativas que rigen ordenamiento jurídico, en tanto se advierte el pleno ejercicio de Función Normativa, así como de sus atribuciones asignadas efectos de que la Gerencia General pueda emitir los documentos técnicos que correspondan.





“Artículo 24.- Órganos Competentes para ejercer la función normativa

La función normativa se ejerce de manera exclusiva por el Consejo Directivo, a través de la expedición de Resoluciones debidamente sustentadas [énfasis agregado].

“Artículo 26.- Carácter Indelegable de la Función Normativa. La función normativa del Consejo Directivo es indelegable, salvo por lo previsto en el inciso j) del Artículo 86 de este Reglamento. [énfasis agregado].

De los artículos citados, se desprende que la función normativa **es indelegable y solo la ejerce el Consejo Directivo del OSIPTEL**, por lo que no resulta acorde al principio de legalidad que la Gerencia General regule el contenido del registro.

Por lo expuesto, solicitamos se ajuste el texto al siguiente, considerando de igual forma los comentarios que se realizarán al Anexo 4 del Reglamento:

Artículo 9.- Registro único de reclamos

La empresa operadora debe contar con un registro de reclamos, el cual comprenda como mínimo la información establecida en el anexo 4 del Reglamento.

La información relacionada a reporte de averías, solución anticipada de recursos de apelación y silencio administrativo positivo, de ser el caso, podrá registrarse de manera independiente.

AMÉRICA MÓVIL

1. Es complicado contar con información sobre el SAR dentro del rubro correspondiente al procedimiento de reclamo.

2. El procedimiento de SAR es paralelo e independiente del procedimiento de Reclamos toda vez que la finalidad es precisamente dar solución en primer contacto, sin necesidad de generar un expediente administrativo. En ese sentido, si bien contamos con registro de estas gestiones a nivel de sistemas y son

Conforme se mencionó previamente, el artículo 9 propuesto, modo alguno cambia la figura del SAR, como una etapa previa reclamo; lo que se busca es centralizar la información que empresas operadoras se encuentran obligadas a brindar según propio Reglamento de Reclamos vigente.

Respecto de esto último, es de indicar que resulta necesario con la información del SAR en tanto que, en muchos casos, es





identificables mediante el Registro SAR, las mismas no son parte de un procedimiento de reclamo.

ENTEL

1. Sobre el particular, señalamos que en la propuesta de modificación del artículo 9 se está considerando agregar al Registro Único de reclamos, los SARAS y el reporte de averías; sin embargo, hemos advertido que dichas figuras no guardan correspondencia con la norma relacionada a la Consulta de Expedientes por parte del OSIPTEL; es decir, no están contempladas; por lo que esta obligación involucraría un cambio importante en el proyecto de Consulta de expedientes que venimos desarrollando, por lo que, respetuosamente solicitamos que los SARAS como los reportes de avería no sean parte de la Consulta de Expedientes; o en su defecto, se considere un plazo de implementación adecuado, proporcional y razonable solo para estos cambios.

constituyen antecedentes de los procedimientos de reclamos iniciados; incluso en el artículo 21° del Reglamento de Reclamos vigente, ya se establece la obligación de las empresas operadoras que cuando se inicie un procedimiento de reclamo con posterioridad a la solución anticipada, la información correspondiente contenida en el registro de solución anticipada de reclamos, debe ser incluida en el expediente administrativo bajo la denominación de histórico de soluciones anticipadas de reclamos.

En ese sentido, no corresponde acoger los comentarios de la empresa operadora en este extremo.

Sobre lo señalado por ENTEL, es de precisar que el artículo 11-A del Reglamento de Reclamos vigente, establece la obligación de las empresas operadoras de brindar acceso al OSIPTEL a la información de los procedimientos de reclamos, inclusive lo refer a los recursos de apelación, y por consiguiente lo relacionado a soluciones anticipadas de recurso de apelación (SARA).

Reglamento de Reclamos

Artículo 11-A.- Acceso virtual del OSIPTEL a expedientes de reclamos

Las empresas operadoras con más de 500 000 abonados a nivel nacional deben permitir al OSIPTEL el acceso virtual a los expedientes de reclamos, los cuales incluyen recursos de apelación y queja presentados por abonados y/o usuarios de los servicios públicos telecomunicaciones; así como a la información de mismos y lo relacionado a la solución anticipada de reclamos, de forma permanente y directa, las 24 horas día durante los 7 días de la semana, siguiendo indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico que, para tal efecto, apruebe el OSIPTEL.
(...).





[Empty space for signature]

BITEL
 1. Sobre este artículo, resulta pertinente que, en atención al espíritu de simplificación administrativa, el OSIPTEL unifique el contenido del registro único de reclamos. Especialmente, porque el artículo 11° del mismo Reglamento nos obliga a permitir el acceso actualizado a este en la plataforma del expediente virtual de reclamos. Por lo que, presumimos que tanto los campos del Anexo 4 del Reglamento como los del Instructivo Técnico para el acceso virtual al expediente de reclamos son similares en los campos y las características de la información a completar.

2. Sin perjuicio de ello, consideramos que, el plazo de implementación del Registro de Reclamos incluido en el Anexo 4, deberá encontrarse supeditado a una evaluación técnica de parte de las empresas operadoras. Situación que no ha sido posible en tanto su contenido no ha sido publicado para comentarios. Por ello, le solicitamos al OSIPTEL disponga de su publicación para evaluar su complejidad y los esfuerzos necesarios a ser invertidos en esta implementación.

Así, la Resolución N° 170-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 20 noviembre de 2020, otorgó un plazo de diez (10) meses a las empresas operadoras para realizar las implementaciones y adecuaciones respectivas.

Cabe indicar que, a dicha fecha, las averías eran consideradas como reclamos, por lo que queda claro que el citado acceso comprendía los registros de reclamos de avería, los cuales con la actual propuesta cambiarían de denominación a “reportes por problemas de calidad y averías”.

En ese sentido, no corresponde acoger el comentario de la empresa operadora.

Con relación a lo manifestado por BITEL, es de precisar que anexo 4 citado en el artículo 9, comprende la información que empresa operadoras se encuentran obligadas a brindar según propio Reglamento de Reclamos vigente, habiéndose centralizado dicha información en el referido anexo, así como adicionalmente algunos campos de información relevantes para hacer seguimiento de los procedimientos de reclamo y que fueron contemplados en el Instructivo Técnico para el acceso virtual OSIPTEL a los expedientes de reclamos, aprobado por Resolución de Gerencia General N° 327-2020-GG/OSIPTEL.

Cabe indicar que, dicho Instructivo pasó para comentarios de empresas operadoras, en atención a lo dispuesto en la Resolución de Gerencia General N° 248-2020-GG/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 14 de octubre del 2020.

Asimismo, la Resolución N° 170-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 20 noviembre de 2020, otorgó un plazo de diez (10) meses aprobado el referido Instructivo para que las empresas operadoras realicen las implementaciones y adecuaciones respectivas.





DIRECTV

1. Llevar a cabo una implementación de la magnitud de unificar los registros de todos los sistemas del procedimiento de reclamos incluye (i) una fase de implementación; (ii) una fase pruebas; y, (iii) una fase de producción.

2. Bajo este contexto, el plazo de diez (10) meses que otorgaría la norma es insuficiente a comparación de todo el procedimiento que se llevaría cabo para ejecutar la norma; por lo que, se debe considerar ampliarla.

FLASH

1. Sobre este punto, cabe indicar que, según el artículo vigente, la obligación de las empresas operadoras consiste en llevar un registro independiente por cada evento. Esto quiere decir que se lleva un registro para reclamos, uno diferente para apelaciones, otro diferente para quejas y otro diferente para las soluciones anticipadas. Esta es la forma como se realizó la implementación de los registros previamente mencionados, toda vez que el artículo vigente así lo indica. En ese sentido, una modificación de las características planteadas en el artículo

En ese sentido, no corresponde acoger el comentario de la empresa operadora, en tanto la información consignada en el citado artículo 9 fue debidamente evaluada y se encuentra en proceso de implementación, de acuerdo con la norma y documentos antes citados

Con relación a lo manifestado por DIRECTV, conforme se mencionó previamente, el anexo 4 citado en el artículo 9, comprende la información que las empresas operadoras se encuentran obligadas actualmente a brindar según el propio Reglamento de Reclamos vigente, habiéndose centralizado dicha información en el referido anexo, así como adicionado algunos campos de información relevantes para hacer el seguimiento de procedimientos de reclamo

Cabe indicar que, el plazo de diez (10) meses resulta ser un plazo similar al otorgado a las empresas operadoras con más de 500 abonados para implementar el acceso del OSIPTEL al registro expedientes de reclamos y los documentos de los expedientes virtuales.

En ese sentido, no corresponde acoger los comentarios de empresa operadora en este extremo.

Con relación a lo manifestado por FLASH, conforme se mencionó previamente, el anexo 4 citado en el artículo 9, comprende información que las empresas operadoras se encuentran obligadas actualmente a brindar según el propio Reglamento de Reclamos vigente, habiéndose centralizado dicha información en el referido anexo, así como adicionado algunos campos de información





modificado no solo representa la unificación de los registros, sino que para realizarlo implica grandes esfuerzos a nivel técnico, los cuales generarán grandes costos a las operadoras para cumplir con dicha disposición.

2. Habiendo dicho ello, cabe preguntarse ¿cuál es el beneficio del usuario sobre la unificación de los registros? Considerando que el beneficio del usuario es bajo y probablemente inexistente respecto de la unificación de los registros en comparación de los costos y el tiempo que requerirá para las operadoras lograr una implementación de tal magnitud, respetuosamente solicitamos a su despacho reconsiderar la obligación contenida en la modificación propuesta.

3. Sin perjuicio de ello, si su despacho persistiera en la intención de mantener la modificación propuesta, le solicitamos que considere un plazo de implementación mínimo de seis (6) meses, toda vez que una modificación así implica la unificación de los registros de atención presencial, telefónico y vía web, lo cual abarca gran cantidad de soportes que deben modificarse y unificarse para cumplir con la obligación propuesta. Ello, como lo hemos mencionado, generará un gran esfuerzo además de tiempo invertido que no será menor a seis (6) meses.

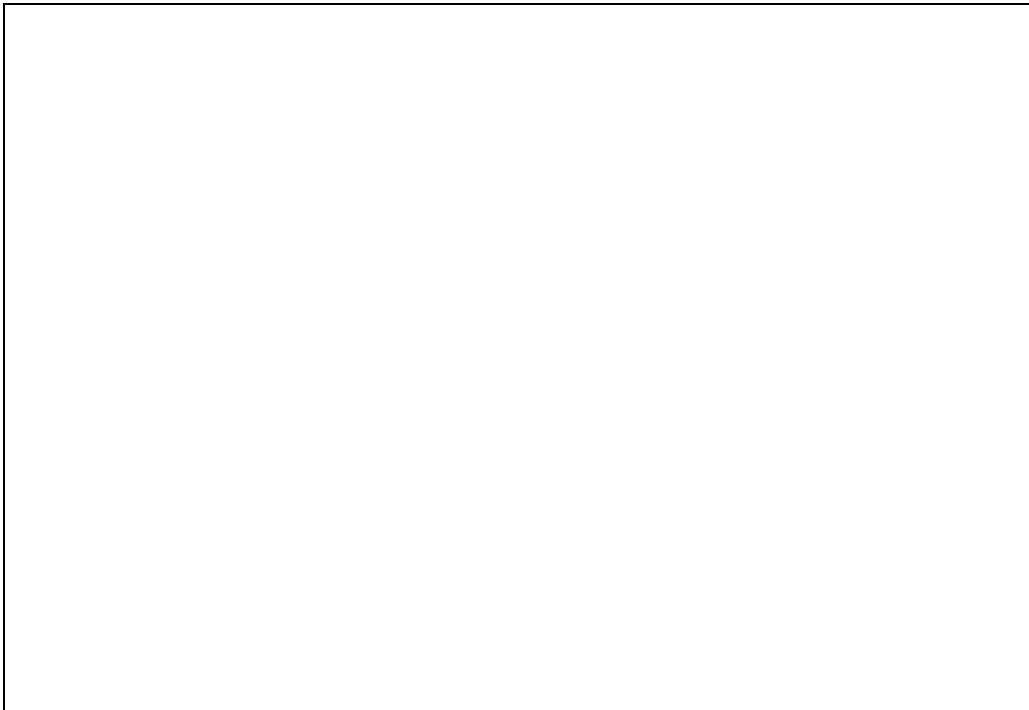
relevantes para hacer el seguimiento de los procedimientos de reclamo

Cabe indicar que, el plazo propuesto de diez (10) meses resulta ser un plazo similar al otorgado a las empresas operadoras con más de 500 000 abonados para implementar el acceso del OSIPTEL al registro de expedientes de reclamos y los documentos de los expedientes virtuales.

Ahora bien, sobre la necesidad de centralizar la información del procedimiento de reclamos en un solo registro, tal y como se indicó en el Informe N° 033-DAPU/2021, que sustentó la propuesta, el procedimiento de reclamo descrito es un proceso largo, con interacciones entre usuarios y empresas cuyos argumentos y hechos son plasmados en formularios, los cuales serán analizados para la toma de decisión en las dos instancias. Además, diversos agentes deben estar pendiente de los plazos con que cuentan en las diferentes etapas ya que la omisión de alguno de estos puede llevar al término del proceso sin observarse el fondo. Esta situación amerita la implementación del registro único de reclamo el cual incluirá toda la información del procedimiento de reclamo, recurso de apelación y/o que presentados por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como, la información relativa a la solución anticipada de reclamo, reporte de averías, solución anticipada de recursos de apelación y silencio administrativo positivo, de ser el caso.

Al respecto, cabe mencionar que las empresas operadoras cuentan con la obligación de mantener distintos registros sobre diferentes pasos del procedimiento, lo cual permitirá alimentar un único registro que permita efectuar la trazabilidad e incluso avisar en las etapas más relevantes.





HUGUES
 1. Sobre este punto, cabe indicar que, según el artículo vigente, la obligación de las empresas operadoras consiste en llevar un registro independiente por cada evento. Esto quiere decir que se lleva un registro para reclamos, uno diferente para apelaciones, otro diferente para quejas y otro diferente para las soluciones anticipadas. Esta es la forma como se realizó la implementación de los registros previamente mencionados, toda vez que el artículo vigente así lo indica. En ese sentido, una modificación de las características planteadas en el artículo modificado no solo representa la unificación de los registros, sino que para realizarlo implica grandes esfuerzos a nivel técnico, los cuales generarán grandes costos a las operadoras para cumplir con dicha disposición.

Dicha información centralizada permitirá hacer un mejor seguimiento a los procedimientos de reclamo, brindar una mejor orientación a los usuarios. Cabe indicar que, lo relacionado al procedimiento de reclamos constituye una de las materias que genera el mayor número de consultas al OSIPTEL por parte de los usuarios.

Del mismo modo, el contar con la información centralizada también genera beneficios al interior de la empresa operadora, por cuanto, su personal podrá realizar una mejor atención. Al respecto, es de considerar que, se ha detectado que el personal que se encarga de la atención a usuarios muestra dificultades en el conocimiento del procedimiento de reclamo.

Esto se evidencia en los resultados de las capacitaciones ofrecidas por el OSIPTEL al personal de las diversas empresas operado en los que se ha encontrado que el 22% de los evaluados no tiene un conocimiento sólido de la normativa de usuarios.

En ese sentido, no corresponde acoger los comentarios de ... empresa operadora en este extremo.

Con relación al comentario de HUGUES considerar los índices previamente, respecto del comentario de FLASH.





2. Habiendo dicho ello, cabe preguntarse ¿cuál es el beneficio del usuario sobre la unificación de los registros? Considerando que el beneficio del usuario es bajo y probablemente inexistente respecto de la unificación de los registros en comparación de los costos y el tiempo que requerirá para las operadoras lograr una implementación de tal magnitud, respetuosamente solicitamos a su despacho reconsiderar la obligación contenida en la modificación propuesta.

3. Sin perjuicio de ello, si su despacho persistiera en la intención de mantener la modificación propuesta, le solicitamos que considere un plazo de implementación mínimo de seis (6) meses, toda vez que una modificación así implica la unificación de los registros de atención presencial, telefónico y vía web, lo cual abarca gran cantidad de soportes que deben modificarse y unificarse para cumplir con la obligación propuesta. Ello, como lo hemos mencionado, generará un gran esfuerzo además de tiempo invertido que no será menor a seis (6) meses.

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 11.- Mecanismos adicionales de acceso e información del expediente

Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, tanto el OSIPTEL como las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional, según corresponda, deben implementar mecanismos idóneos que permitan a los abonados y/o usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital; así como conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de:

1. Soportes o medios informáticos ubicados en las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora y en las dependencias del OSIPTEL.
2. Mecanismos en línea en la página web de la empresa operadora en el vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios” de su página web y del OSIPTEL, mediante una cuenta o clave secreta. **La empresa operadora, debe proporcionar al usuario al momento de la presentación del reclamo su cuenta o clave secreta, y en el caso del recurso de apelación o queja debe informar el enlace de acceso del Sistema de Consulta de Expedientes Virtuales del TRASU.**

Texto final de la norma

“Artículo 11.- Mecanismos adicionales de acceso e información del expediente

Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, tanto OSIPTEL como las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional, según corresponda, deben implementar mecanismos que permitan a los abonados y/o usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital; así como conocer el estado de tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de:

1. Soportes o medios informáticos ubicados en las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora y en dependencias del OSIPTEL.
2. Mecanismos en línea en la página web de la empresa operadora en el vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios” de su página web y del OSIPTEL, mediante una cuenta o clave secreta. **La empresa operadora, debe proporcionar al usuario al momento de la presentación del reclamo su cuenta o clave secreta.**





La información contenida en los expedientes, en formato digital, debe actualizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la realización de cualquier actuación procesal y debe conservarse por un período mínimo de un (1) año contado desde la fecha en la cual **la resolución que puso fin al procedimiento quedó firme o causó estado.**

Cuando sea el usuario quien acceda al expediente, la empresa operadora y el OSIPTEL deben establecer mecanismos que resguarden el secreto de las telecomunicaciones u otros derechos reconocidos por disposiciones constitucionales y/o legales.

Asimismo, las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional deben enviar al servicio público móvil o dirección electrónica indicado por el usuario, mensajes o notificaciones tales como: SMS, USSD, aviso a través del aplicativo móvil instalado o correo electrónico, para informar lo siguiente:

1. **En la fecha que se disponga el encauzamiento del reclamo, informando sobre la materia a la cual se encausó y el plazo máximo de resolución.**
2. **En la fecha en que se emita la resolución de primera instancia, informando el sentido de la resolución (fundado, infundado, improcedente o inadmisibile), así como el plazo máximo para la presentación del recurso de apelación o subsanación.**
3. **Al día hábil siguiente del plazo máximo para elevar el recurso de apelación o queja al TRASU, informando la fecha de su elevación o las razones por las cuales no se habría procedido con ésta.”**

información para obtener su cuenta o clave secreta; y en el caso del recurso de apelación o queja debe informar el enlace de acceso del Sistema de Consulta de Expedientes Virtuales del TRASU, así como el plazo a partir del cual puede acceder al expediente.

La información contenida en los expedientes, en formato digital, debe actualizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la realización de cualquier actuación procesal y debe conservarse por un período mínimo de un (1) año contado desde la fecha en la cual **la resolución que puso fin al procedimiento quedó firme o causó estado en sede administrativa.**

Cuando sea el usuario quien acceda al expediente, la empresa operadora y el OSIPTEL deben establecer mecanismos que resguarden el secreto de las telecomunicaciones u otros derechos reconocidos por disposiciones constitucionales y/o legales.

Asimismo, la empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional debe enviar al usuario, mediante mensajes o notificaciones, a través de cualquier medio que permita su acreditación, como: SMS, USSD, aviso a través del aplicativo móvil instalado o correo electrónico, la siguiente información:

1. **La emisión de la resolución de primera instancia y que puede ser consultada en el expediente en formato digital, así como el plazo máximo para la presentación del recurso de apelación o subsanación.**
2. **La elevación del recurso de apelación o queja al TRASU u otro medio de acceso al acogimiento de su pretensión en caso del SARA u otros medios de acceso, así como las razones por las cuales no se habría procedido con la elevación.**





	<p><u>Dicha información se debe enviar al servicio público móvil o dirección electrónica indicada por el usuario, 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.”</u></p>
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Posición del OSIPTEL</p>
<p>TELEFÓNICA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitamos se mejore la redacción del siguiente texto: “deben implementar mecanismos idóneos que permitan a los abonados y/o usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital; así como conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo”. El término idóneo es muy subjetivo, que puede generar distintas interpretaciones, lo que impacta en la seguridad jurídica. Planteamos: “deben permitir a los abonados y/o usuarios el acceso al expediente de reclamo en formato digital; así como conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo”. 2. En el numeral 1, solicitamos incorporar lo siguiente: “Soportes o medios informáticos ubicados en las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora y en las dependencias del OSIPTEL, según sea el caso”. Ello en la medida que en las oficinas de las operadoras se podrá dar acceso a la información únicamente en lo que respecta a las empresas operadoras. Lo mismo ocurrirá en el caso del OSIPTEL. 3. Respecto a la generación de la clave durante la interposición del reclamo: Sobre el particular, cabe resaltar que mediante el presente proyecto su representada señala que la empresa operadora debe brindar al usuario una cuenta o clave secreta al momento de interponer el reclamo, lo cual implica que dicha clave sería de conocimiento no solo parte del usuario que interpone el reclamo, sino que sería generada por los asesores, quienes tomaría conocimiento de la misma. Es importante señalar que, dado que el expediente digital contiene información protegida constitucionalmente planteamos que la generación de la contraseña no 	<p>Sobre el primer comentario, se acoge lo solicitado y se retira del texto el término <i>idóneo</i>.</p> <p>Con relación al segundo comentario, no se considera necesario hacer dicha precisión por cuanto en el encabezado del artículo se menciona que las obligaciones establecidas en el mismo aplican tanto al OSIPTEL como las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional, <u>según corresponda</u>.</p> <p>Respecto del tercer comentario, se acoge la propuesta y se incluye en el texto del artículo que la empresa operadora debe proporcionar al usuario al momento de la presentación del reclamo <u>información para obtener</u> su cuenta o clave secreta.</p> <p>Con relación al numeral 4, es de precisar que dado que los recursos de apelación y las quejas se presentan ante las empresas operadoras corresponde que estas brinden la información de acceso del Sistema de Consulta de Expedientes Virtuales del TRASU. Actualmente dicho enlace es el siguiente: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU/, y no implica mayor esfuerzo o costo que la empresa remita dicha información a los usuarios. Asimismo, es de precisar que, los usuarios al momento de presentar sus recursos de apelación y quejas encuentran insatisfechos con la prestación del servicio y/o atención o posición de la empresa respecto del reclamo presentado, y por</p>



sea brindada por los asesores al interponer los reclamos. Se plantea que, en caso el abonado lo solicite al momento de interponer su reclamo, se informará del procedimiento para acceder a la misma. Ese es el único mecanismo válido para resguardar la información protegida. Incluso el propio OSIPTEL en otras normas ha prohibido que los asesores accedan a contraseñas. Creemos incluso que, en términos de la normativa de protección de datos personales, lo planteado en este artículo resulta muy cuestionable.

La empresa operadora, debe informar al usuario al momento de la presentación del reclamo sobre el mecanismo para obtener su cuenta o clave secreta.

4. Respecto a este texto **“en el caso del recurso de apelación o queja debe informar el enlace de acceso del Sistema de Consulta de Expedientes Virtuales del TRASU.”** Es responsabilidad del OSIPTEL y no de las empresas operadoras, informar sobre dicho enlace. No puede imponer el OSIPTEL a la primera instancia una carga de una obligación que corresponde a la segunda instancia administrativa. Por tanto, proponemos: **“en el caso del recurso de apelación o queja, una vez elevado el expediente, el TRASU informará sobre el enlace de acceso del Sistema de Consulta de Expedientes Virtuales del TRASU.”**
5. Respecto al plazo de resguardo del expediente de reclamos, sugerimos que por la carga de expedientes **el plazo se reduzca a 6 meses** contados desde la fecha en la cual la resolución que puso fin al procedimiento quedó firme o causó estado. Si el expediente de reclamos no va a utilizarse en la vía legal para cuestionar el acto, el archivo del mismo resulta innecesario por un plazo tan largo y, más bien, genera sobre costos.
6. Respecto a la obligación de realizar el envío de SMS, correos, entre otros, cabe señalar que su representada ha señalado en la exposición de motivos que sustenta el presente proyecto que:

tanto, le corresponde brindar todas las facilidades e información a fin de que pueda concluir con el procedimiento.

Sobre la solicitud de reducir el plazo de seis (6) meses para la visualización del expediente en formato digital, no es posible acoger el comentario, dado que el OSIPTEL requiere hacer seguimiento de los procedimientos de reclamo en forma periódica, toda vez que dicha información viene siendo utilizada en diferentes medidas regulatorias, a efectos de incentivar un mejor desempeño de las empresas operadoras en la atención de los reclamos; para lo cual se requiere tener acceso a dicha información en formato digital al menos un (1) año.

Con relación al comentario de los mensajes de texto, se acoge en parte lo planteado por las empresas operadoras y se elimina la obligación de remitir el mensaje sobre el encauzamiento.

Del mismo modo, con la finalidad de evitar la congestión de canales de atención de las empresas operadoras, según propuesto en los comentarios recibidos, se dispone que la entrega de la información de la emisión de la resolución de primera instancia, así como sobre la elevación de los recursos de apelación y queja, se realice luego que esta se encuentre publicada en el expediente en formato digital. De tal manera que, en el mensaje que derive al usuario a dicha plataforma para que consulte la resolución, el documento de elevación, la decisión de acogimiento de la pretensión, la declaración de improcedencia, según corresponda. Para tal efecto, se establece, que el mensaje de información debe incluir la información del enlace que permite el acceso al expediente en formato digital.

Cabe indicar que, resulta necesario mantener la propuesta de envío de la citada información a través de mensajes, siendo que conforme se desarrolló en el Informe N° 033-DAPU/2021, la falta de información precisa y/o seguimiento al procedimiento afectan





De otro lado, a fin de no generar mayores costos en su implementación se admite que dichos avisos puedan ser remitidos mediante mensajes de texto, mensajes cortos (USSD), o correo electrónico. 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 sobre tales avisos.

Sobre el particular, es importante anotar que, en la evaluación de la alternativa propuesta, no se ha considerado el impacto para cada uno de los agentes afectados (usuarios, empresas prestadoras del servicio y regulador), siendo que en la cita se analiza de manera inadecuada los costos y beneficios de la propuesta normativa, ya que se establecen beneficios de modo general sin un análisis detallado y objetivo de la manera en la cual este envío de comunicaciones favorecería de manera efectiva a los usuarios de los servicios, entre otros elementos importantes para establecer el beneficio real de la medida.

La obligación como parte de la Administración, según la LPAG, es notificar determinados actos que forman parte del expediente administrativo. Sin embargo, OSIPTEL pretende crear obligaciones de notificación más allá de lo dispuesto por la LPAG, como los descritos en la propuesta.

Esto eleva realmente el costo del procedimiento administrativo, sobretodo porque esa actuación no exime a la empresa operador de la obligación de, por ejemplo, notificar la resolución de primera instancia Su Despacho señala que “no se generarían mayores costos en su implementación”; sin embargo, esto no resulta acorde a la realidad puesto que la inclusión de SMS o correos electrónicos en distintos estadios de los reclamos presentados sí generan un costo a la empresa:

- Ello requerirá de modificaciones y adecuaciones de cada sistema comercial de las empresas operadoras que registran reclamos, a fin

forma directa a los usuarios, pues el actual procedimiento cuenta con una alta complejidad en términos de pasos, plazos, definiciones, e instancias. En ese sentido, el usuario se encuentra en mayor desventaja por ser parte del proceso de manera no recurrente, mientras que las empresas operadoras sí cuentan con información de casuística y tratamiento de los casos. No obstante, la asimetría informativa en desmedro de los usuarios origina el uso inadecuado de materias reclamables, medios probatorios o procedimientos que llevan a resultados infructuosos tras un largo proceso que únicamente eleva la insatisfacción de los usuarios con el sistema de reclamo.

De otro lado, es de precisar que el TUO de la LPAG establece derechos y garantías mínimas, por lo que el OSIPTEL en el ejercicio de su función normativa, según la Ley N° 27332 y el Reglamento General del OSIPTEL, puede disponer del envío información específica sobre el procedimiento de reclamo a usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

TUO de la LPAG

Artículo II.- Contenido

1. La presente Ley contiene normas comunes para actuaciones de la función administrativa del Estado regula todos los procedimientos administrativos desarrollados en las entidades, incluyendo procedimientos especiales.
 2. Las leyes que crean y regulan los procedimientos especiales no podrán imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en presente Ley.
- (...)

Reglamento General del OSIPTEL

Artículo 25.- Reglamentos que pueden dictarse ejercicio de la función normativa



de que se efectuó el envío de la mensajería al cliente de manera automatizada en los supuestos en que se genere determinadas actuaciones. En el caso de Telefónica, las implementaciones correspondientes deberán realizarse hasta en tres sistemas comerciales distintos, con distintos niveles de adecuación. A modo de ejemplo, en el caso de la implementación de funcionalidades de envío de SMS en sistemas comerciales se ha realizado una estimación de S/ 270 000 soles aproximadamente por cada módulo modificado, tomando en consideración que su Despacho propone que se realice el envío hasta en tres oportunidades, dicho importe podría hasta triplicarse, este importe sería muy superior a lo estimado por su Despacho que precisa que “no se generarían costos de implementación”. Es decir, solo en esta modificación se está considerando un costo superior a los s/ 800 K.

- Adicional a ello, está el costo mismo de los SMS. El costo de sms en tarifa única prepago es de S/ 0.10, lo que involucra solo en el caso de un cliente S/ 0.30. Además, hay que considerar que en este caso no aplica los modelos de sms masivos, porque los textos son ad hoc para cada caso, elevando el costo de su generación.
- Adicionalmente a ello, estos envíos coexisten con otros sms que se deben enviar.

Lamentablemente no se ha realizado un adecuado análisis de la propuesta considerando los principios de legalidad y costo-beneficio, ni ejecutando un análisis de Calidad Regulatoria adecuado de la propuesta de la alternativa. Por tanto, planteamos que se cambie la redacción con la finalidad de que quede como facultativo.

2. Respecto al riesgo de enviar un SMS/Correo Electrónico al momento de emitir la resolución

Su Despacho propone que se realice el envío de comunicaciones al cliente en distintos momentos durante el trámite de reclamos; sin embargo, es importante considerar las implicancias de ello para las empresas operadoras.

En ejercicio de la función normativa puede dictarse reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a los siguientes asuntos:

(...)

b) **Reglas a las que están sujetos los procesos que se sigan ante cualquiera de los órganos funcionales del OSIPTEL, incluyendo los reglamentos de infracciones y sanciones, de reclamos de usuarios,** de solución de controversias y en general, los demás que sean necesarios según las normas pertinentes.





Entendemos el objetivo del OSIPTEL de poder brindar alertas al usuario sobre el sentido de una resolución. Sin embargo, dicho aviso contendría el resultado del reclamo, y los plazos que tendría para presentar un recurso de apelación, de manera previa a que se realice la notificación de la resolución de primera instancia. Lo señalado podría generar distintas confusiones y situaciones que deben ser consideradas. El cliente puede entender que el plazo de impugnación se empieza contabilizar desde el sms. Al adelantar el resultado del reclamo podría generar que los usuarios, consideren que a través de dicho mensaje se está dando solución a su reclamo y que se acerquen a los canales a fin de presentar una apelación en caso sus reclamos sean declarados infundados o fundados en parte, de manera previa a que se realice la notificación de las resoluciones, lo cual generaría un malestar al cliente y una sobre carga a las empresas operadoras, pues en dichas oportunidades se deberá precisar al cliente que no es posible que se recepcionen sus recursos de apelación. Incluso podría generarse una imposibilidad para poder elevar el recurso de apelación al no contar con el cargo de notificación respectivo producto que el cliente impugnó de manera anticipada.

Asimismo, en los casos en los que los clientes registren sus apelaciones de manera directa a través de medios electrónicos, dichas apelaciones deberían ser declaradas improcedentes y no correspondería que se atiendan o eleven al no cumplirse con la formalidad, generando una expectativa a los usuarios que las presentan y sobrecostos a la empresa operadora y/o al TRASU que deberán resolver dichos recursos que incumplen con la formalidad respectiva e informar a los usuarios de dicha situación a los usuarios.

Po otro lado, el informar previamente de la situación de los reclamos podría impulsar que los usuarios, en algunos casos, cuenten con mayor plazo para acudir a un tramitador, o que este pueda presentar recursos de apelación de manera indiscriminada y de manera inmediata, incluso de manera previa a las notificaciones de las resoluciones.

Finalmente, el informar de manera previa a la formalización de la notificación de la resolución denota un adelanto de opinión en la medida que se está anunciando al usuario el resultado de su reclamo de manera previa, tanto sobre la decisión





con la que se resolvió su apelación, así como sobre el plazo que tiene para apelar. En consecuencia, la modificación propuesta contraviene a todas luces el deber de no adelanto de opinión.

AMÉRICA MÓVIL

1. Consideramos que - sin perjuicio de que la empresa operadora pueda disponer acciones informativas para los clientes – establecer una obligación sancionable de informar **la fecha en que se emita la resolución de primera instancia, con el sentido de la resolución y el plazo máximo para la presentación del recurso de apelación o subsanación**, que son datos que se brindan al momento de notificar - dentro de plazo - la respuesta a cada procedimiento, resulta redundante. Consultamos, en todo caso, si se incorpora esta obligación, **¿qué efectos tendría a nivel de probar la debida notificación de la resolución de primera instancia frente a una queja que cuestione ello?**

Conforme se indicó previamente, se acoge en parte lo planteado por las empresas operadoras y se elimina la obligación de remitir el mensaje sobre el encauzamiento.

Del mismo modo, con la finalidad de evitar la congestión de los canales de atención de las empresas operadoras, según lo propuesto en los comentarios recibidos, se dispone que la entrega de la información de la emisión de la resolución de primera instancia, así como sobre la elevación de los recursos de apelación y queja, se realice luego que esta se encuentre publicada en el expediente en formato digital. De tal manera que, en el mensaje se derive al usuario a dicha plataforma para que consulte resolución, el documento de elevación, la decisión de acogimiento de la pretensión, la declaración de improcedencia, según corresponda. Para tal efecto, se establece, que el mensaje de incluir la información del enlace que permite el acceso al expediente en formato digital.

Cabe indicar que, el mensaje solo tiene fines informativos y reemplaza la notificación respectiva.

ENTEL

1. En referencia al artículo 11, debemos señalar que saludamos la propuesta del OSIPTEL por mantener informados a los usuarios sobre el procedimiento de reclamos, no obstante, debe diferenciarse la obligación de brindar información al abonado/usuario sobre la saturación de mensajería hacia éste como parte del procedimiento de reclamos; y lo señalado va acorde a la finalidad establecida por el OSIPTEL referente a los contratos tipo, en los cuales se busca brindar a los abonados solo la información necesaria.

Con relación a los comentarios referidos a cuestionar el envío de mensajes de texto, de acuerdo a lo indicado previamente, se acoge en parte y por tanto se omite el mensaje referido al encauzamiento.

No obstante, se mantiene la obligación del envío de los mensajes referidos a la emisión de la resolución de primera instancia, como de la elevación del recurso de apelación o queja al TRASPASADO.

Al respecto, considerando los problemas en la notificación de resoluciones de primera instancia, que conllevan en muchos casos...





2. Así, de acuerdo al artículo bajo comentario, el regulador pretende se envíe mensaje de texto o correo electrónico al usuario informando la fecha que se disponga el encausamiento, la materia encausada, el plazo máximo para resolución, la fecha en que se emita la resolución de primera instancia informando el sentido de la resolución, el plazo máximo para la presentación del recurso de apelación o subsanación, la fecha de elevación del recurso de apelación o queja o las razones por las que no se procedió a esta; es decir, se envíe un mensaje para cada paso del procedimiento de reclamo; es decir, lo que pretende el regulador es un exceso de información al abonado/usuario e incluso redundante, por ejemplo, existen etapas donde se le brinda a éste información de su reclamo. Entonces, trasladamos la siguiente consulta al regulador ¿cuál es la finalidad de saturar al abonado/usuario con mensajería que no solo implica un desarrollo por parte de la empresa operadora para cumplir con este sino también que el usuario es posible que se comunique a nuestras plataformas para averiguar sobre su reclamo o averiguar los motivos por los cuáles le está llegando tantos mensajes? ¿Qué acciones podríamos realizar ante un usuario que nos reclama cesar con tanta mensajería?

3. En ese sentido, nos preguntamos lo siguiente, si al cliente se le notifica la respuesta de su reclamo al correo electrónico, ¿cuál es la finalidad de remitir un mensaje de texto u otro correo electrónico informando la respuesta del reclamo?, acaso no sería información redundante; lo que advertimos es que la obligación solo originará sobrecostos a las empresas operadoras, puesto que en tema de información el abonado está siendo informado desde el inicio de su reclamo sobre los plazos de éste. En los casos de encauzamiento tomará conocimiento en la respuesta a su reclamo; puesto que una vez encausado éste, el abonado no podrá ejercer ninguna acción hasta la notificación de la respuesta al reclamo ingresado, entonces cuál es la finalidad de informar el mismo.

4. En referencia a la elevación del recurso de apelación o queja, consideramos que el abonado cuenta con otros canales de información a efectos de que conozca la elevación respectiva de su apelación o queja e incluso a través del expediente electrónico.

a la presentación de quejas por falta de respuesta, resulta necesario que el usuario cuente con este tipo de mensaje que informen sobre la resolución de su reclamo, a fin de que pueda ejercer su derecho a presentar un recurso administrativo, de considerarlo pertinente.

Del mismo modo, el envío del mensaje sobre la elevación del recurso de apelación o queja al TRASU, o sobre la no elevación por la aplicación del SARA, permite, en el primer supuesto, que el usuario realice el seguimiento de su recurso ante dicho Tribunal, evitando congestionar los canales de atención de la empresa operadora; asimismo, brinda certeza al usuario respecto de que su recurso fue debidamente elevado a la segunda instancia. En el segundo supuesto, dicha comunicación disminuye los casos de expedientes abiertos por cargo ante el TRASU, o quejas por falta de elevación de recurso de apelación. Por cuanto el usuario, tiene conocimiento oportuno sobre la atención brindada respecto recurso administrativo presentado.

La obligación de entrega de información mediante correo electrónico o mensajes de texto, USSD, o aviso en el aplicativo instalado, parte del supuesto que la empresa operadora cuenta con información del correo electrónico o número móvil para contactar al usuario, caso contrario, no resulta exigible.





5. Al igual que en el encauzamiento, nos preguntamos ¿cuál es el plus que generará la modificación normativa hacia los usuarios?, toda vez que, en caso de no elevación de la apelación/queja, esta acción implicará que se acoge la pretensión del usuario y las empresas operadoras informan sobre la misma a través de diversas comunicaciones.

6. Más allá del exceso de información que se le está otorgando al cliente, respetuosamente, señalamos que dicha obligación no agrega valor al procedimiento de reclamos, sino más bien, la obligación implicará un desarrollo técnico no menor en los sistemas de cada empresa operadora, empleo de recursos económicos, logísticos, para brindar una información que ya se puede suplir y remitir a través de otros canales.

7. Por otro lado, consideramos importante que se establezca a nivel normativa la obligación del TRASU de informar al abonado el número de expediente de apelación o queja, el plazo de respuesta de su apelación o queja, toda vez que, los abonados/usuarios se comunican con la empresa operadora para conocer el estado de su apelación o queja; sin embargo, no tenemos información de ésta para guiar al abonado/usuario; por lo que es importante, se estipule dicha obligación.

8. En caso, el regulador continúe con la propuesta normativa bajo comentario, es indispensable se determine cómo se cumplirá con la obligación en caso el abonado no cuente con correo electrónico o no sea posible remitir el SMS por distintas circunstancias.

9. Finalmente, señalamos que al imponer esta obligación a la empresa operadora, se debe establecer que en los casos en los cuales el usuario brinde correo electrónico, la notificación del reclamo únicamente se podrá efectuar vía correo electrónico.

VIETTEL

1. Respecto a la entrega del usuario o contraseña que permita el acceso a la plataforma de expediente virtual de reclamos durante la presentación del reclamo, consideramos que resulta indispensable se determine la información

Se acogió el comentario y se modificó el texto de la norma, a fin precisar que la empresa operadora debe brindar la información necesaria para que el usuario obtenga su cuenta o clave secret





que deberá ser entregada a los reclamantes, es decir se precise si debemos entregar el usuario o la contraseña, en tanto ambos datos son necesario para el acceso a la plataforma.

2. Sobre este punto, nos permitimos recomendar que solo se informe la cuenta o usuario para el acceso a la plataforma, en tanto las contraseñas puede ser configurada personalmente por los reclamantes luego del primer acceso. Esta situación aplicará para aquellos reclamantes que hubieren iniciado previamente al menos un procedimiento de reclamo o SAR.

3. Hacemos extensiva nuestra sugerencia de brindar la cuenta o usuario de acceso al Sistema de Consulta de Expedientes Virtuales del TRASU durante la presentación de recursos de apelaciones y quejas, a fin de que los reclamantes sean informados de la modalidad de seguimiento de los procedimientos de segunda instancia que inician.

4. Por otro lado, consideramos que la obligación añadida de remitir SMS, USSD, avisos a través del aplicativo móvil instalado o correo electrónico para informar la oportunidad de encauzamiento, la materia encauzada y el plazo máximo de resolución resultaría reiterativo y confuso para los reclamantes. En tanto durante la presentación del reclamo, les informamos el plazo inicialmente otorgado según la materia elegida y luego enviar una comunicación por cualquiera de las vías propuestas no permitirá que el reclamante entienda el motivo del cambio de plazo de resolución y materia. Más aún, si al envío de esta comunicación probablemente aún no se hubiere publicado el formulario de reclamo en la plataforma del expediente de reclamos.

5. En esta misma línea de comentario, consideramos más confuso aún que se le informe al reclamante el mismo día en el que se emita la resolución y el plazo máximo de presentación del recurso de apelación. En tanto la emisión de la resolución de primera instancia por sí misma no podría considerarse como un acto administrativo válido, sino que debe notificarse personal o virtualmente. Así, ¿Cómo resultaría posible informarle al reclamante el plazo máximo del recurso de apelación si acabamos de emitir la resolución y aún disponemos de 5 o 10 días (en caso se trate del escenario contemplado en el artículo 39 del Reglamento

Sobre el envío de mensajes informativos, se acoge el comentario y se elimina el mensaje referido al encauzamiento. Asimismo, se dispone que la entrega de la información de la emisión de la resolución de primera instancia, así como sobre la elevación de los recursos de apelación y queja, se realice luego que esta se encuentre publicada en el expediente en formato digital. De tal manera que, en el mensaje se derive al usuario a dicha plataforma para que consulte la resolución, el documento de elevación, la decisión de acogimiento de la pretensión, la declaración de improcedencia, según corresponda. Para tal efecto, se establece, que el mensaje debe incluir la información del enlace que permite el acceso al expediente en formato digital.

Cabe indicar que, el mensaje solo tiene fines informativos y no reemplaza la notificación respectiva. Asimismo, la obligación de entrega de información mediante correo electrónico o mensajes texto, USSD, o aviso en el aplicativo instalado, parte del supuesto que la empresa operadora cuenta con información del correo electrónico o número móvil para contactar al usuario, caso contrario, no resulta exigible.





de Reclamos) para realizar la notificación de esta?. Similar pregunta nos hacemos para entregar el plazo de subsanación, en cuyo caso el plazo de 3 días también será computado luego de notificada la resolución.

6. Esta comunicación, no solo podría provocar que los reclamantes se confundan, sino también que presenten quejas por no contestación oportuna ante la presunción de que no notificamos la resolución el mismo día que remitimos el SMS y/o el mecanismo alternativo propuesto.

7. Comentario similar merece el numeral 3, en el que se impone como obligación informar las razones por las que no fue elevado un recurso. En tanto incluir un resumen de los motivos por los que no fue elevado un recurso en un mecanismo de comunicación rápida, como lo es un SMS, resulta bastante improductivo e innecesario. Especialmente, porque los reclamantes son notificados con comunicaciones escritas o resoluciones en las que se les explican los motivos por los que los recursos no fueron elevados. Estas comunicaciones son obligatoriamente gestionadas cuando la empresa operadora opta por declarar la improcedencia del recurso de apelación por haberse presentado extemporáneamente, acoger la pretensión, aplicación de SAP, aplicación de SARA, entre otros.

8. Agregamos a nuestros comentarios previos que esta obligación resultaría inejecutable cuando los servicios reclamados se encuentren suspendidos, en corte o dados de baja. Situación que se agravaría frente a abonados que no designen correos electrónicos durante la presentación del reclamo. Por lo que, presumimos que frente a estos escenarios no resultará obligatorio el envío de ninguno de las comunicaciones materia de comentario.

9. De este modo, nos permitimos sugerir que las comunicaciones vía SMS o por cualquier vía de comunicación rápida sean enviadas al reclamante cuando la documentación ya se encuentre publicada en las plataformas de expediente virtual. Es decir, se les notifique a los reclamantes de la publicación de la documentación que sustenta las actuaciones procesales más importantes realizadas por las empresas operadoras; tales como: (i) publicación de resolución de primera instancia; (ii) publicación de acogimiento de pretensión en caso de





SAR; (iv) publicación de comunicación de elevación al TRASU y/o de no elevación, según corresponda.

FLASH

1. Respecto al envío de mensajes o notificaciones al servicio público móvil, dirección electrónica o través del aplicativo móvil instalado: De acuerdo al último párrafo del artículo 11 del Proyecto Normativo, se pretende obligar a las empresas operadoras, que cuenten con una cantidad mayor a 500.000 abonados a nivel nacional, a enviar mensajes o notificaciones sobre determinadas acciones realizadas durante el proceso de atención de reclamos.

2. Al respecto, cabe mencionar que Flash Perú aún no cuenta con 500.000 abonados a nivel nacional; sin perjuicio de ello, consideramos que la medida propuesta en el artículo 11 del Proyecto Normativo constituye una medida innecesaria que, genera costos que fácilmente pueden ser evitados. Entendemos que el propósito de la medida propuesta es brindar mayor información y orientación al abonado respecto de la atención de sus reclamos; sin embargo, consideramos que, bajo la normativa actual, ya existen mecanismos suficientes de publicidad e información, siendo que a la fecha las empresas operadoras ya se encuentran obligadas a cursar notificaciones en favor de los abonados. Así, por ejemplo, de acuerdo al artículo 36-A del actual Reglamento de Reclamos, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 047-2015-CD ("Reglamento de Reclamos"), la resolución de primera instancia debe ser notificada (de manera presencial, por correo electrónico o a través del mecanismo autorizado por el abonado) dentro de los cinco días hábiles contados a partir de su emisión. Por tanto, de aprobarse la medida propuesta, las empresas operadoras no solo deberán notificar la resolución, sino que, además, deberán enviar un mensaje consignando la misma información detallada en la resolución de primera instancia, generando un escenario de doble notificación de lo mismo, lo cual al enviar mediante distintos mecanismos la misma información al usuario, podría incluso generar confusión.

3. Bajo ese contexto, saludamos la propuesta del OSIPTEL de crear mecanismos que protejan el derecho de los abonados a ser informados; sin embargo, consideramos que los mecanismos a ser planteados deben ser dirigidos a cubrir

Con relación al comentario de la empresa operadora, considerar lo expuesto previamente.





aspectos no atendidos bajo la normativa actual. Por tanto, respetuosamente consideramos que el último párrafo del artículo 11 del Proyecto Normativo debe ser eliminado y permanecer la medida establecida en el artículo 36-A.

HUGUES.

1. Respecto al envío de mensajes o notificaciones al servicio público móvil, dirección electrónica o través del aplicativo móvil instalado: De acuerdo al último párrafo del artículo 11 del Proyecto Normativo, se pretende obligar a las empresas operadoras, que cuenten con una cantidad mayor a 500.000 abonados a nivel nacional, a enviar mensajes o notificaciones sobre determinadas acciones realizadas durante el proceso de atención de reclamos.

2. Al respecto, cabe mencionar que Flash Perú aún no cuenta con 500.000 abonados a nivel nacional; sin perjuicio de ello, consideramos que la medida propuesta en el artículo 11 del Proyecto Normativo constituye una medida innecesaria que, genera costos que fácilmente pueden ser evitados. Entendemos que el propósito de la medida propuesta es brindar mayor información y orientación al abonado respecto de la atención de sus reclamos; sin embargo, consideramos que, bajo la normativa actual, ya existen mecanismos suficientes de publicidad e información, siendo que a la fecha las empresas operadoras ya se encuentran obligadas a cursar notificaciones en favor de los abonados. Así, por ejemplo, de acuerdo al artículo 36-A del actual Reglamento de Reclamos, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 047-2015-CD (“Reglamento de Reclamos”), la resolución de primera instancia debe ser notificada (de manera presencial, por correo electrónico o a través del mecanismo autorizado por el abonado) dentro de los cinco días hábiles contados a partir de su emisión. Por tanto, de aprobarse la medida propuesta, las empresas operadoras no solo deberán notificar la resolución, sino que, además, deberán enviar un mensaje consignando la misma información detallada en la resolución de primera instancia, generando un escenario de doble notificación de lo mismo, lo cual al enviar mediante distintos mecanismos la misma información al usuario, podría incluso generar confusión.

3. Bajo ese contexto, saludamos la propuesta del OSIPTEL de crear mecanismos que protejan el derecho de los abonados a ser informados; sin embargo,

Con relación al comentario de la empresa operadora, considerar lo expuesto previamente.





consideramos que los mecanismos a ser planteados deben ser dirigidos a cubrir aspectos no atendidos bajo la normativa actual. Por tanto, respetuosamente consideramos que el último párrafo del artículo 11 del Proyecto Normativo debe ser eliminado y permanecer la medida establecida en el artículo 36-A.

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 14.- Información y oportunidad de devolución
Las devoluciones a las que se refiere el artículo 13, **deben** ser realizadas por la empresa operadora a más tardar **en el recibo correspondiente al siguiente ciclo de facturación inmediato posterior** o en el plazo máximo de **un (1) mes**.

El plazo para la devolución se **computa** desde la fecha de emisión de la resolución de primera instancia o desde la fecha de notificación a la empresa operadora de la resolución del TRASU que da lugar a la devolución.

La empresa operadora **debe** brindar información sobre el motivo, el período o las fechas involucradas, así como la tasa de interés aplicada a la devolución.”

Comentarios recibidos

TELEFÓNICA

1. A través del artículo bajo comentario se reduce el plazo para que las empresas operadoras puedan realizar las devoluciones a los usuarios de dos meses a un mes o en la siguiente cíclica.
2. Lo que ocurre en la práctica es que un número elevado de los reclamos, los montos a devolver pueden superar el monto que corresponde pagar en un único

Texto final de la norma

“Artículo 14.- Información y oportunidad de devolución
Las devoluciones a las que se refiere el artículo 13, **deben** ser realizadas por la empresa operadora a más tardar **en el recibo correspondiente al siguiente ciclo de facturación inmediato posterior** o en el plazo máximo de **un (1) mes**.

En caso el monto de devolución supere el monto facturado en el ciclo correspondiente, la empresa operadora puede realizar la devolución pendiente en los siguientes ciclos de facturación, salvo el abonado solicite su devolución por otros medios.

El plazo para la devolución **se computa** desde la fecha de emisión de la resolución de primera instancia o desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación a la empresa operadora de la resolución del TRASU que da lugar a la devolución.

La empresa operadora **debe** brindar información sobre el motivo, el período o las fechas involucradas, así como la tasa de interés aplicada a la devolución.”

Posición del OSIPTEL

Se acoge en parte el comentario de la empresa operadora, siempre que se mantiene el plazo de un (1) mes para la devolución, salvo para aquellos casos a los que hace referencia TELEFÓNICA, los cuales el monto de devolución supera el monto facturado en el ciclo correspondiente.





recibo. En esos escenarios, al contar con dos recibos para hacer la devolución, es posible cubrir esa situación. Con el cambio no será posible, pudiendo devolverse parte en un recibo y el resto en efectivo, complicando la gestión al usuario. El cambio vigente implica que se reduzca la cantidad de devoluciones que se pueden realizar a través de recibos telefónicos, generando que los clientes deban apersonarse a los centros de atención o cobro para hacer efectiva la devolución del dinero, o a las entidades bancarias en caso la devolución se materialice a través de cheques. Debe considerarse que, bajo la coyuntura actual, no resulta razonable que se disminuya la posibilidad de realizar las devoluciones a través del recibo de pago, toda vez que lo contrario implicaría que los abonados deban movilizarse más y puede generar una mayor aglomeración de personas, lo cual no resulta acorde a los Protocolos Sanitarios y a las medidas adoptadas por el estado para reducir el desplazamiento de las personas en aras a preservar la salud pública.

3. Por otro lado, realizar devoluciones a través de vías alternativas por ejemplo depósitos a través de cuentas bancarias también representarían dificultades y riesgos que deben ser evaluados por su Despacho, toda vez que los clientes brindarían la información a los asesores y se podría generar situaciones de fraudes en las que se brinde cuentas que no correspondan a la de los usuarios o que, por errores de digitación, se consigne de manera incorrecta el número de la misma. Asimismo, ello generaría suspicacia por parte de los clientes quienes no necesariamente estarían dispuestos a brindar a terceros información de su cuenta bancaria.

4. Por todas las razones expuestas, no resulta correcta el planteamiento realizado, toda vez que, por el contrario, debería impulsarse y privilegiarse la devolución a través del recibo telefónico, la misma que también favorecería a los abonados, quienes no tendrían que realizar el pago por sus servicios por un periodo superior al contar con créditos a su favor.

Frente a ello, es posible establecer que, si bien la devolución se realizará en el siguiente ciclo de facturación, en el supuesto que los montos resulten superiores al monto del recibo, la devolución podrá ser completada en los siguientes recibos, hasta completar el monto previsto.

En tal supuesto, la empresa operadora puede realizar la devolución pendiente en los siguientes ciclos de facturación, salvo el abonado solicite su devolución por otros medios. En efecto, debe considerarse que, ante montos elevados de devolución, el abonado podría requerir se realice la devolución de forma directa, sin esperar el ajuste en los siguientes recibos.

Sobre el inicio del cómputo del plazo de devolución, es de precisar que la norma señala que se computa desde la fecha de emisión de la resolución de primera instancia o desde la fecha de notificación a la empresa operadora de la resolución del TRASU que da lugar a la devolución.

Como se puede observar, en ambos supuestos, el cómputo del plazo se inicia desde que la empresa operadora tiene conocimiento de que corresponde realizar la devolución respectiva, sea a pa de su propia decisión o la del TRASU. No obstante, se precisa c el cómputo del plazo es desde el día hábil siguiente de notificación de la resolución del TRASU, a fin de mantener el crite del cómputo de plazos previsto en la normativa vigente.





5. Por otro lado, hay otro aspecto a considerar. Cuando la fecha de emisión de la Resolución recae en una fecha muy próxima a la emisión del recibo, resultará muy complejo incorporar el ajuste en ese recibo. Ella es la razón por la que la norma establecía un plazo máximo de dos ciclos de facturación.

6. Finalmente, no estamos de acuerdo en que el plazo se compute desde la fecha de emisión de la Resolución. Todo plazo debería computarse a partir **del día siguiente de notificación** que es la fecha en que el acto es eficaz.

Por lo expuesto, solicitamos se ajuste el texto al siguiente

“Artículo 14.- Información y oportunidad de devolución
Las devoluciones a las que se refiere el artículo 13, deben ser realizadas por la empresa operadora a más tardar en los siguientes dos recibos del abonado o en el plazo máximo de dos (2) mes.

El plazo para la devolución se computa desde la fecha de notificación de la resolución de primera instancia o desde la fecha de notificación a la empresa operadora de la resolución del TRASU que da lugar a la devolución.

La empresa operadora debe brindar información sobre el motivo, el período o las fechas involucradas, así como la tasa de interés aplicada a la devolución.”

AMÉRICA MÓVIL

1. Respecto de la devolución comentada, precisamos que nuestro ámbito de ejecución nos permite poner a disposición de los usuarios el dinero en el banco, más allá del cumplimiento de este de las formalidades exigidas por la entidad bancaria para su cobro.

2. Tema aparte, solicitamos precisar el plazo para realizar ajustes en virtud de órdenes del TRASU pues este se debe computar **desde el día siguiente a la notificación a la empresa operadora** en línea con la LPAG y el presente Reglamento.

Se acogió el comentario sobre el cómputo del plazo para devoluciones ordenadas por el TRASU.





ENTEL

1. Sobre el particular, señalamos que es importante se mantenga el plazo máximo de dos (02) meses para efectuar la devolución al abonado; ello para otorgar un margen a la empresa operadora y evitar cualquier perjuicio. Así, el margen de dos meses ha sido razonable y proporcional a la carga operativa que tienen las empresas operadoras, por lo que consideramos que debe mantenerse. Asimismo, consideramos que los abonados no se verán perjudicados, puesto que, no se le genera cobro alguno y en caso de la devolución tardía implica una devolución con los intereses generados.

2. Asimismo, es necesario señalar que la propuesta implicará un desarrollo a nivel técnico para cambiar las configuraciones, actualmente, establecidas, las cuales deberán considerar en el plazo que se otorgue para la implementación respectiva.

VIETTEL

1. Sobre la reducción de plazos para la ejecución de las devoluciones ordenadas por las resoluciones de primera instancia o del TRASU, saludamos la intención del OSIPTEL de concluir de manera más célere los reclamos o recursos presentados. En tanto los periodos de tramitación de los procedimientos resultan bastante amplios. Sin embargo, consideramos que el plazo de dos ciclos de facturación permite que las empresas operadores gestionen adecuadamente el cumplimiento de los ajustes o devoluciones ordenadas. Por lo que, su reducción a la mitad provocaría incremento de costos administrativos para disponer de coordinaciones con los usuarios.

2. Cabe precisar que, nuestra preocupación principal se refiere a la reducción de plazos para la ejecución de devoluciones ordenadas por el TRASU. En tanto en su mayoría y debido al desfase actual de notificaciones finales de apelaciones y quejas, los servicios reclamados se encuentran de baja, situación que provocaría que coordinemos directamente con el usuario sobre la modalidad de devolución

Conforme se mencionó previamente, se mantiene el plazo de un (1) mes para las devoluciones correspondientes al procedimiento de reclamo. No obstante, en caso el monto a devolver sea superior, podrá efectuarse en los siguientes recibos.

Al respecto, se requiere mejorar los procesos de atención de reclamos, lo cual incluye la etapa de la ejecución de la decisión que pone fin al procedimiento. Considerando los avances tecnológicos que inciden en las áreas contables y de facturación, no es viable que se disponga de un plazo de dos (2) meses para efectuar la devolución de un monto, que conforme lo reconoce la propia empresa operadora, generalmente, se tiene identificado desde el inicio del procedimiento de reclamo como en disputa.

Debe recordarse que, se trata de un procedimiento de reclamo servicios públicos que tiene un carácter esencial, y que por tal debe llevarse a cabo con celeridad y eficiencia.

Con relación al comentario sobre el plazo de devolución, considere... lo indicado previamente.

Respecto del plazo de resolución del TRASU, cabe indicar que medidas extraordinarias emitidas para la tramitación procedimiento de reclamo quedaron sin efecto, de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 207-20 CD/OSIPTEL; por lo que actualmente, el referido tribunal resuelve en segunda instancia conforme a los plazos regulares establecidos





que este considere pertinente (en efectivo u otras vías). En cuyo caso, el plazo señalado resulta bastante reducido.

3. Finalmente, nos gustaría precisar que como es de conocimiento del OSIPTEL, los periodos de tramitación de los expedientes de primera instancia no exceden de 30 días hábiles; considerando el plazo más amplio para resolver otorgado por el Reglamento de Reclamos. Sin embargo, a nuestro criterio y de acuerdo a los escenarios regularmente advertidos, los periodos de tramitación de los expedientes de segunda instancia (apelaciones y quejas) elevados al TRASU duplican los de primera. En tanto los plazos de resolución efectiva del Tribunal son bastante prolongados, provocando que la situación real del servicio dentro de los 30 días hábiles siguientes a la elevación podría ser diametralmente opuesta a la que se presenta cuando el Tribunal resuelve. Por lo que, nos permitimos recomendar que los plazos efectivos de tramitación de segunda instancia sean ajustados a las necesidades de soluciones céleres de los usuarios.

DIRECTV

1. Consideramos que el plazo de devolución en efectivo o a través de una tarjeta de crédito o débito no se debería reducir a un (1) mes; debido a que para esta ejecución intervienen terceras empresas (bancos) cuyos plazos de atención difieren a las reguladas por la Autoridad Administrativa en Telecomunicaciones.

2. En efecto, la cadena de reembolso de efectivo no depende íntegramente de la empresa proveedora en telecomunicaciones; sino, también de terceras empresas del sector bancario, cuyos plazos no se encuentran en nuestra esfera de control.

FLASH

1. Respecto a la reducción del plazo para efectuar las devoluciones: Consideramos importante mencionar que, a la fecha, el plazo para efectuar las devoluciones se encuentra regulado en el artículo 40 de las Condiciones de Uso, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 138-2012-CD/OSIPTEL ("Condiciones de Uso"). De acuerdo al artículo antes mencionado, las devoluciones "deben ser efectuadas por la empresa operadora, a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o en caso no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo

Con relación al comentario sobre el plazo de devolución, considere lo indicado previamente.

Con relación al comentario sobre el plazo de devolución, considere lo indicado previamente.





de dos (2) meses". Bajo ese contexto, consideramos que el cambio normativo que se pretende realizar generaría un conflicto normativo; ya que, el TUO de las Condiciones de Uso establece un plazo de dos meses; mientras que, el Reglamento de Reclamos consignaría un mes como plazo máximo. En ese sentido, respetuosamente solicitamos no modificar el plazo para efectuar las devoluciones; toda vez que, como explicamos en líneas arriba, ello implicaría un conflicto normativo.

2. Sin perjuicio de lo anterior, su despacho debe tener en cuenta que, para las devoluciones, la gestión respectiva se realiza según procedimientos automatizados de manera masiva, los cuales se programan con la debida anticipación para que así puedan figurar de manera debida en el recibo de servicios correspondiente. Siendo este el caso, la modificación planteada podría generar afectaciones a dichos procedimientos, toda vez que, si en caso una devolución es ordenada a la mitad en los últimos días del ciclo de facturación, no sería posible que la devolución se refleje en el recibo de servicios siguiente (pues en este la fecha para incluir las devoluciones en el sistema ya venció), sin embargo, el plazo de un (1) mes tampoco es suficiente para que el próximo recibo de servicios refleje dicha devolución, lo cual generaría un incumplimiento por parte de la operadora. Otra opción para las operadoras sería parar los recibos de servicios a ser emitidos para incluir las devoluciones recientemente ordenadas por el TRASU (según el ejemplo) y volver a emitir nuevamente todos los recibos en masa. Ello podría generar que los recibos de servicios no se emitan a tiempo, con lo cual la empresa operadora también se encontraría ante un posible incumplimiento normativo.

3. En ese sentido, la modificación planteada, podría generar mayores perjuicios a las operadoras por incumplimientos involuntarios que beneficios a los usuarios, siendo que en el plazo que actualmente se encuentra regulado estos tienen la facultad de contar con la devolución sin que las operadoras se encuentren potencialmente en incumplimientos normativos.

HUGUES

1. Respecto a la reducción del plazo para efectuar las devoluciones: Consideramos importante mencionar que, a la fecha, el plazo para efectuar las

Con relación al comentario sobre el plazo de devolución, considere lo indicado previamente.





devoluciones se encuentra regulado en el artículo 40 de las Condiciones de Uso, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 138-2012-CD/OSIPTEL ("Condiciones de Uso"). De acuerdo al artículo antes mencionado, las devoluciones "deben ser efectuadas por la empresa operadora, a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o en caso no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses". Bajo ese contexto, consideramos que el cambio normativo que se pretende realizar generaría un conflicto normativo; ya que, las Condiciones de Uso establece un plazo de dos meses; mientras que, el Reglamento de Reclamos consignaría un mes como plazo máximo. En ese sentido, respetuosamente solicitamos no modificar el plazo para efectuar las devoluciones; toda vez que, como explicamos en líneas arriba, ello implicaría un conflicto normativo.

2. Sin perjuicio de lo anterior, su despacho debe tener en cuenta que, para las devoluciones, la gestión respectiva se realiza según procedimientos automatizados de manera masiva, los cuales se programan con la debida anticipación para que así puedan figurar de manera debida en el recibo de servicios correspondiente. Siendo este el caso, la modificación planteada podría genera afectaciones a dichos procedimientos, toda vez que, si en caso una devolución es ordenada a la mitad en los últimos días del ciclo de facturación, no sería posible que la devolución se refleje en el recibo de servicios siguiente (pues este la fecha para incluir las devoluciones en el sistema ya venció), sin embargo, el plazo de un (1) mes tampoco es suficiente para que el próximo recibo de servicios refleje dicha devolución, lo cual generaría un incumplimiento por parte de la operadora. Otra opción para las operadoras sería parar los recibos de servicios a ser emitidos para incluir las devoluciones recientemente ordenadas por el TRASU (según el ejemplo) y volver a emitir nuevamente todos los recibos en masa. Ello podría generar que los recibos de servicios no se emitan a tiempo, con lo cual la empresa operadora también se encontraría ante un posible incumplimiento normativo.

3. En ese sentido, la modificación planteada, podría generar mayores perjuicios a las operadoras por incumplimientos involuntarios que beneficios a los usuarios, siendo que en el plazo que actualmente se encuentra regulado estos tienen la





facultad de contar con la devolución sin que las operadoras se encuentren potencialmente en incumplimientos normativos.

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 15.- Información a ser proporcionada al usuario

La empresa operadora tiene la obligación de brindar, en cualquier momento que el usuario lo solicite, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo, sobre:

1. El procedimiento que debe seguirse para presentar reclamos, recursos de apelación y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes.
2. La lista y descripción detallada **de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, aprobados por el TRASU.**
3. La lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU.
4. La obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, debiendo informar, adicionalmente, su importe y los canales donde se **debe** realizar el pago del monto no reclamado. **La empresa operadora debe habilitar medios físicos y virtuales para realizar el pago del monto no reclamado.**
5. Los formularios de presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas **aprobados por la Gerencia General del OSIPTEL.**

Adicionalmente, la información **señalada** en **los numerales 1, 4 y 5** del presente artículo, **debe** ser proporcionada al usuario al momento de la presentación del reclamo, **recurso de apelación y queja, según corresponda.**”

Comentarios recibidos

TELEFÓNICA

- I. **RESPECTO A LOS CANALES DIGITALES DE PAGO:**

Texto final de la norma

“Artículo 15.- Información a ser proporcionada al usuario

La empresa operadora tiene la obligación de brindar, en cualquier momento que el usuario lo solicite, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo, sobre:

1. El procedimiento que debe seguirse para presentar **reportes,** reclamos, recursos de apelación y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes.
2. La lista y descripción detallada **de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, aprobados por el TRASU.**
3. La lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU.
4. La obligación de los usuarios de realizar el pago del monto reclamado, debiendo informar, adicionalmente, su importe y canales donde se debe realizar el pago del monto no reclama **La empresa operadora debe habilitar medios físicos virtuales para realizar el pago del monto no reclamado.**
5. Los formularios de presentación de reclamos, recursos apelación y quejas, durante la atención presencial.

Adicionalmente, la información **señalada** en **los numerales 1, 4 y 5** del presente artículo, **debe** ser proporcionada al usuario al momento de la presentación del reclamo, **recurso de apelación y queja, según corresponda.**”

Posición del OSIPTEL

Con relación a la habilitación de medios virtuales para que usuarios puedan realizar el pago del importe no reclamado, necesario precisar que actualmente los usuarios, que quieren realizar el pago del importe o monto no reclamado en sus recibos





Sobre el particular, cabe precisar que su Despacho incluye dentro del cuerpo normativo que las empresas operadores deben habilitar medios físicos y virtuales para que las empresas puedan realizar el pago del importe no reclamado. Al respecto cabe señalar que nuestra representada se encuentra inmersa en un proceso de digitalización, en el que hemos puesto a disposición de los clientes el pago de los recibos mediante el app Mi Movistar. Sin embargo, la obligación de habilitar medios de pago virtuales para realizar el pago del importe no reclamado adeudado por los servicios involucra una serie compleja de procesos y desarrollos, los cuales resultan excesivamente costosos técnica y económicamente:

1. **Aplicaciones bancarias:**

Respecto a las transacciones bancarias, no resulta posible garantizar que el aplicativo bancario permita desagregar importes de un mismo documento de pago, entre reclamados y no reclamados. Esto implica un desarrollo en herramientas y sistemas comerciales, pudiendo resultar excesivamente costoso y requerir un tiempo razonable para que se gestione, así como validar que existan facilidades de los aplicativos bancarios para estos desarrollos.

Asimismo, cabe precisar que, a la fecha, nuestra representada paga una comisión al banco por cada transacción de pago que ejecutan los clientes, en caso se incremente la cantidad de transacciones, esta comisión también sería muy superior, pues podría llegarse al supuesto que, en caso el cliente facture más de cinco conceptos en su documento de pago, la empresa deba cancelar más cinco comisiones, en caso el cliente decida pagar concepto por concepto.

2. **App Mi Movistar:**

Respecto a las modificaciones en el aplicativo, cabe precisar que, a la fecha, nuestros abonados pueden realizar sus pagos a través de este; sin embargo, desagregar los importes del recibo implicaría realizar desarrollos que resultan ser extremadamente complejos y que impactan no solo en el aplicativo sino en herramientas y sistemas de nuestra representada. Sobre el particular, cabe precisar que, el realizar desarrollos en el aplicativo móvil podría implicar incurrir

solo cuentan con la vía física o presencial para efectuar dicha operación, lo cual genera costos y tiempo para el usuario, y dificulta que este ejerza su derecho a no pagar el monto reclamado.

Cabe indicar que, este derecho se encuentra reconocido por ley, en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, por lo que corresponde viabilizar su correcto ejercicio.

Código de Protección y Defensa del Consumidor
Artículo 66.- Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados

66.1 La empresa proveedora del servicio público debe proporcionar al usuario reclamante, a su solicitud, información oportuna respecto al estado de los procedimientos de reclamación tramitados por este.

66.2 La empresa proveedora del servicio público no puede condicionar la atención de las reclamaciones formuladas por los usuarios al pago previo del monto reclamado.

66.3 La empresa proveedora del servicio público no puede suspender la prestación del servicio basándose en la falta de pago de los montos objeto de reclamación en tanto e no haya sido resuelta ni puede efectuar gestiones de cobranza por dichos montos mientras la reclamación presentada se encuentre en trámite.

Asimismo, considerando el contexto actual es necesario desarrollar la virtualización de los trámites que realizan los usuarios promover el uso de canales alternativos a las vías físicas presenciales. La posición expresada por las empresas operadoras no va en línea con la transformación digital que busca desarrollar el Estado.

Con relación al tiempo de implementación es necesario mencionar que la presente norma establece un plazo para ello, durante el cual las empresas podrán efectuar las adecuaciones y ajustes





en un gasto aproximado de S/ 600 000, sin incluir los gastos en los que se incurriría en la modificación de herramientas o sistemas.

De manera adicional, cabe precisar que, las aplicaciones móviles para ser entregadas al cliente final requieren pasar por etapas desde el diseño hasta el periodo de *ramp-up* (periodo de despliegue progresivo al cliente final que parte de un 5% a un 100%, el cual requiere como mínimo un plazo de 15 días para asegurar que la funcionalidad desplegada no impacte a los usuarios y que el aplicativo móvil funcione correctamente, así como identificar oportunidades de mejora).

Cabe mencionar que este proceso es similar en todas las aplicaciones móviles del mercado e incluso hay aplicaciones cuyo periodo solo de *ramp-up* se puede extender hasta por un mes dependiendo de la complejidad de los cambios. Al hacer una modificación

Detalle de fases:

- a) Diseño, hasta 15 días.
- b) Desarrollo, dependiendo de la complejidad puede variar entre 15 días a 2 meses.
- c) Certificación, de 5 a 10 días dependiendo de la complejidad.
- d) El pase a producción toma 1 día, el aplicativo móvil ingresa en mantenimiento por unas horas durante la madrugada.
- e) QA postpase, duración de 3 a 5 días, su finalidad es asegurar la nueva funcionalidad y el no impacto en las funciones existentes.
- f) *Ramp-up* corresponde al despliegue en tienda que demanda 15 días. Se hace progresivo para medir impacto de la nueva funcionalidad e identificar oportunidades de mejora.

Es así como, las fases de trabajos en las aplicaciones se pueden resumir de la siguiente manera:

necesarios para cumplir con tales disposiciones, e implementen algún medio virtual para el pago de los montos no reclamados por los usuarios, como, por ejemplo: a través de los aplicativos móviles de las empresas operadoras.

De otro lado, con relación a la información que se debe brindar a los usuarios al momento de la presentación del reclamo, recurso de apelación y queja referido a los numerales 1 (información relativa al procedimiento a seguir), 4 (información acerca del pago del monto no reclamado) y 5 (formularios de presentación de reclamos, apelaciones y quejas) dicha información resulta importante para que el usuario se encuentre debidamente instruido acerca del procedimiento de reclamo y conozca las etapas y acciones que devendrán luego de presentado su reclamo, recurso de apelación y queja.

Al respecto, no compartimos la afirmación dada por TELEFÓNICA respecto a que un usuario que presenta un reclamo conoce alcances del procedimiento, ya que ello solo demuestra que el usuario tiene un problema con la prestación de su servicio y requiere una pronta solución a su problema.

Cabe señalar que, la propuesta planteada de indicarle al usuario que acceda a la información a través de la página web, no restaría responsabilidad de buscar la información que la empresa operadora está obligada a brindar de forma inmediata considerando su condición de proveedora del servicio. Adicionalmente, no todos los usuarios cuentan con la facilidad de acceder al servicio de acceso a Internet, por temas de cobertura, calidad y saldo.

De otro lado, respecto de la publicación de paneles informativos sobre el procedimiento de reclamo, en las visitas que realiza de forma periódica el personal del OSIPTEL a los centros de atención





Las aplicaciones para ser entregadas al cliente final requieren pasar por etapas desde el diseño hasta el periodo de ramp up. Cada etapa es clave para asegurar el correcto funcionamiento del App y sus funciones vista cliente, las mismas pueden requerir un tiempo aproximado de cuatro meses para asegurar el correcto funcionamiento y reprocesamiento de ser necesario.

Lo detallado en costos y tiempo implica, únicamente, aquellos desarrollos en el aplicativo móvil; sin embargo, para cualquier desarrollo se requieren capacidades tecnológicas previamente habilitadas. Ejemplo: desarrollos de herramientas y sistemas comerciales. Estas capacidades tecnológicas previas a los cambios que deben generarse en el aplicativo implican costos de desarrollos adicionales y complejos, los cuales pueden requerir un plazo no menor a diez meses y pueden implicar costos muy superiores a los señalados.

Es por ello por lo que, en el supuesto que OSIPTEL insista imponer esta obligación, debe considerarse que implementar los cambios de la envergadura propuesta por su Despacho requeriría un plazo de implementación no menor a quince meses.

II. RESPECTO A LA CANTIDAD DE INFORMACIÓN A SER SOLICITADA:

Por otro lado, no estamos de acuerdo con que la información contenida en el numeral 1,4 y 5 se deba informar al momento de presentación del reclamo, recurso y queja. Respecto al numeral 1, cuando el usuario está interponiendo un reclamo, significa que ya conoce el procedimiento. Respecto a todos los

de las empresas operadoras, se ha advertido que estos se encuentran en lugares poco visibles para todos los usuarios que acuden a dichos establecimientos.

De otro lado, con relación a la información de los formularios de reclamos, recursos de apelación y quejas, se acoge en parte el comentario, y por tanto se precisa que estos deben ser proporcionados en el caso de la atención presencial, dado que por dicho medio puede presentarse los reclamos por escrito, en cuyo caso es relevante que el usuario cuente con dichos formularios.





numerales, el incremento de la información en el momento de recepción de reclamos aumentará considerablemente el TMO de la atención, sobre el particular impactando en los indicadores de calidad de atención de todos los clientes.

Sobre el particular, cabe señalar que, la atención de un reclamo incluyendo las nuevas obligaciones que se están proponiendo podrían implicar un TMO superior a 25 minutos por llamada, lo cual generaría un impacto importante en los indicadores de calidad telefónicos, considerando que al mes se reciben aproximadamente 25 000 reclamos de primera instancia en el canal telefónico (a modo de ejemplo en el mes de diciembre 2020 ingresaron más de 26 000 reclamos).

Además, hay canales que no permiten dar la información de los formularios, como el canal telefónico. En todo caso, sugerimos que se establezca la obligación de informar que en la web de la operadora podrá acceder a información sobre el procedimiento de reclamos, sus derechos y los formularios de reclamos, lo cual también apoyaría a no incrementar exponencialmente el TMO de atención. Respecto al numeral 2, si bien dicha información puede estar contenida en la web y en las oficinas, resulta impracticable que se otorgue en el call. Esto nuevamente afecta el TMO de dicho canal.

Por tanto, proponemos como texto el siguiente:

“Artículo 15.- Información a ser proporcionada al usuario

*La empresa operadora tiene la obligación de brindar **en sus páginas web y centros de atención**, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo, sobre:*

1. *El procedimiento que debe seguirse para presentar reclamos, recursos de apelación y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes.*
2. *La lista y descripción detallada de **los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, aprobados por el TRASU.***





3. La lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU.
4. La obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, debiendo informar, adicionalmente, su importe y los canales donde se **debe** realizar el pago del monto no reclamado.
5. Los formularios de presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas **aprobados por la Gerencia General del OSIPTEL.**

Al momento de presentación de un reclamo, **recurso de apelación y queja, según corresponda, la empresa operadora comunicará al usuario que la información contenida de los numerales 1, 4 y 5 del presente artículo se encuentra disponible en la web de la operadora.**"

AMÉRICA MÓVIL

1. Respecto del artículo bajo comentario debemos señalar que esta información se encuentra contenida en el denominado Panel de Reclamos, el mismo que se expone en nuestros Centros de Atención al Cliente y Página Web.

Se considera de especial relevancia que la información indicada en el artículo sea proporcionada de manera directa al usuario, durante el procedimiento de reclamos. Asimismo, nos remitimos al comentario anterior.

ENTEL

1. Al respecto, consideramos que la información a brindar al abonado/usuario al momento de la interposición del reclamo/apelación/queja se trata de información general, directa, concisa respecto a los plazos con los que cuenta tanto la empresa operadora como el TRASU para atender los reclamos, apelaciones y quejas.

Se considera de especial relevancia que la información indicada en el artículo sea proporcionada de manera directa al usuario, durante el procedimiento de reclamos. Asimismo, nos remitimos al comentario anterior.

DIRECTV

1. Consideramos pertinente que se especifique en la norma que, la obligación de entregar los formularios de reclamos, recursos y quejas a los usuarios que interponga un reclamo solo aplicará para canales distintos al telefónico; ya que, por este medio la interacción es únicamente oral.

Se considera de especial relevancia que la información indicada en el artículo sea proporcionada de manera directa al usuario, durante el procedimiento de reclamos. Asimismo, nos remitimos al comentario anterior.

2. Además, cada usuario podría descargar estos formularios sin inconvenientes desde la página web de cada empresa operadora; es decir, el fin informativo se cumpliría.





Proyecto sujeto a comentarios	Texto final de la norma
<p>“Artículo 18.- Formularios de reclamos, recursos de apelación o quejas Las empresas operadoras tienen la obligación de utilizar los formularios digitales aprobados por la Gerencia General del OSIPTEL para la recepción de los reclamos, recursos de apelación o quejas, independiente del canal de presentación, lo cual comprende los puntos de venta mencionados en el numeral 2 del presente artículo.</p> <p>Dichos formularios deben incluir la información brindada por los usuarios y encontrarse, a disposición de los mismos, de forma gratuita, en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las oficinas o centros de atención a usuarios de las empresas operadoras. 2. Los puntos de venta habilitados por las empresas operadoras para la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, en aquellas provincias donde se preste el servicio y no se cuente con oficinas o centros de atención a usuarios, según lo dispuesto en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. 3. Las oficinas y centros de atención a usuarios del OSIPTEL. 4. La página principal del portal web de Internet del OSIPTEL y de las empresas operadoras, en el caso en el que éstas últimas dispongan de esta facilidad.” 	<p>“Artículo 18.- Formularios de reclamos, recursos de apelación o quejas Las empresas operadoras tienen la obligación de utilizar los formularios digitales aprobados por el OSIPTEL para la recepción de los reclamos, recursos de apelación o quejas, independiente del canal de presentación, lo cual comprende los puntos de venta mencionados en el numeral 2 del presente artículo.</p> <p>Dichos formularios deben consignar la información brindada por los usuarios y encontrarse, a disposición de los mismos, de forma gratuita, en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las oficinas o centros de atención a usuarios de las empresas operadoras. 2. Los puntos de venta habilitados por las empresas operadoras para la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, en aquellas provincias donde se preste el servicio y se cuente con oficinas o centros de atención a usuarios, según lo dispuesto en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. 3. Las oficinas y centros de atención a usuarios del OSIPTEL. 4. La página principal del portal web de Internet de las empresas operadoras que cuenten con este, así como, en la página web del OSIPTEL.”
<p>Comentarios recibidos TELEFÓNICA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sobre el presente artículo, cabe precisar que su Despacho señala la necesidad de contar con formularios digitales, los mismos que reemplazarían a los formularios manuscritos que se emplean a la fecha. Estos formularios serán aprobados por Gerencia General. 2. Al igual que lo mencionado en los comentarios al artículo 9, consideramos que la aprobación de formularios por parte de la Gerencia General puede llevar a la creación de obligación por parte de la empresa operadora que debería de ser 	<p>Posición del OSIPTEL</p> <p>Con relación a la aprobación de los formularios de reclamos, recursos de apelación y quejas, se acoge el comentario y los mismos serán aprobados por el Consejo Directivo del OSIPTEL.</p> <p>Respecto del empleo de los formularios digitales por parte de puntos de ventas designados para atención de usuarios de empresas operadoras, se mantiene dicha disposición, por cuanto esta obligación se encuentra acorde con lo establecido en el Te....</p>



realizado vía el Consejo Directivo, en ejercicio de la función normativa. Si bien un formulario puede parecer un acto meramente formal, los cambios que se realicen respecto al formulario actual pueden tener grave impacto en la empresa operadora. Tenemos como referencia el contrato único que incorporó casillas de información que no se podían extraer del registro de contratación de los sistemas comerciales, generando un alto costo, además de las complejidades en el proceso de implementación.

3. Además, actualmente la empresa se encuentra en proceso de migración del sistema comercial que utiliza para servicios fijos, lo que no permitirá el desarrollo de los formularios digitales hasta que este proceso culmine, dado que los desarrollos deberán realizarse.

4. Lamentablemente no podemos realizar mayores comentarios respecto de las implicancias de esta nueva obligación dado que a la fecha no contamos con la información técnica que permita realizar el análisis adecuado de la viabilidad de contar con los formularios digitales bajo el modo que pretende aplicar la Gerencia General, puesto que su representada no ha señalado como debería ser dicho formulario y las diferencias que presentaría, lo cual limita el derecho de participación de los administrados en la emisión de comentarios sobre el presente artículo, toda vez que el detalle de los formularios será desarrollado por Gerencia General.

5. Su Despacho señala que estos formularios deben ser implementados en distintos canales de atención de las empresas operadoras, incluyendo en dicho listado a los **Puntos de Atención Local** que implementen las empresas operadoras en aquellas provincias en las cuales no presente centros de atención; sin embargo, su Despacho no considera que dichos canales no cuentan con todas las herramientas digitales necesarias para realizar este tipo de implementaciones, dado que las mismas mayoritariamente pueden realizar otro tipo de atenciones en provincias alejadas, pudiendo ser: bodegas, farmacias, entre otros.

6. Creemos que debe existir una reformulación de la obligación de interposición de reclamos en los puntos de venta que atienden postventa toda vez que los

Unico Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso), en el cual se señala que dichos puntos de venta deben brindar las mismas facilidades para la presentación de reclamos que las otorgadas en un centro de atención.

TUO de las Condiciones de Uso
Artículo 43.- Atención en oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta

(...)
 En aquellas provincias donde la empresa operadora preste el servicio y no cuente con oficinas o centros de atención a usuarios, pero existan puntos de venta a través de los cuales la empresa operadora ofrezca la contratación del servicio, ésta deberá designar al menos un punto de venta por provincia a efectos de:

- (i) Atender y absolver consultas de usuarios; y,
- (ii) Garantizar que cualquier abonado o usuario o requiera presentar una solicitud, avería, reclamos recursos y/o queja, recabe la constancia de presentación de estos documentos con la misma garantía, celeridad y facilidades con las que el abonado o usuario tiene ese derecho en las provincias donde existen oficinas o centros de atención.

Para dar cumplimiento a lo establecido en los numerales (i) y (ii) precedentes, la empresa operadora también podrá utilizar sus oficinas que tengan por finalidad exclusiva el pago de los servicios o celebrar convenios con instituciones públicas o privadas.
 (...).

Cabe indicar que, este Organismo advierte que para la contratación de servicios que también implica el ingreso de información a los sistemas comerciales, las empresas vienen implementar





usuarios pueden realizar la misma acción sin tener que movilizarse a un punto de venta. Por tanto, no tiene razonabilidad que se imponga un sobre costo a la empresa operadora cuando el ejercicio del derecho por parte del abonado se puede realizar mediante medios igual de efectivos y menos costosos para el propio usuario y las operadoras.

7. En caso se mantenga la obligación de implementar formularios digitales en dichos puntos de venta, no resulta posible asegurar la viabilidad técnica de la implementación dada la zona en la que se ubiquen, así como tampoco se puede contar con una estimación del importe total de dicha implementación, la cual implicaría desarrollar un nuevo sistema o herramienta, pudiendo dicho monto exceder de manera abrumadora los beneficios que su representada persigue mediante dicha propuesta normativa.

Por lo expuesto, solicitamos eliminar esta obligación.

AMÉRICA MÓVIL

1. Considerando que el usuario cuenta con posibilidades de acceder a los formularios de manera gratuita y mediante diversos medios, incluido el OSIPTEL, sugerimos no permitir la aceptación de formatos distintos **que no contemplen los requisitos mínimos descritos en los formatos oficiales** pues se expone al usuario y a la empresa a seguir flujos de inadmisibilidad fácilmente evitables.

mecanismos digitales y remotos que permiten que estos puedan ser utilizados por los puntos de venta a nivel nacional. En ese sentido, corresponde que la empresa operadora realice los mismos esfuerzos en la atención postventa, para que los usuarios puedan realizar sus trámites, tales como la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, a través de los formularios digitales.

Cabe señalar que, la presente norma contempla un plazo de implementación a efectos de que las empresas operadoras puedan realizar las adecuaciones necesarias para dar cumplimiento a las presentes disposiciones.

Finalmente, la exigencia del uso de formatos digitales, se encuentra acorde con la digitalización de los procesos que viene impulsando el Estado, lo cual genera procesos más eficientes que beneficio no solo al usuario, quien en este caso contará con un formulario con información relevante respecto de su reclamo, sino también con las empresas operadoras, podrán contar con dicha información disponible en formato digital, de forma clara y específica, permitiendo que pueda resolver con mayor facilidad los reclamos presentados.

Con relación a lo manifestado por CLARO, debemos precisar que no es posible limitar el derecho de petición del usuario y denegar el inicio de su trámite por la falta del uso del formulario establecido.

En efecto, conforme lo señala el TUO de la LPAG, la administración no puede afectar el derecho e intereses de los administrados por exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados durante el procedimiento.

Asimismo, de la revisión de las estadísticas de reclamos se observa que la cantidad de reclamos presentados por escrito es mínima por lo que no se justifica limitar este derecho.





Reclamos presentados según forma de presentación

	2019	2020	AL I TRIM 2021
Personal	38.11%	36.81%	29.94%
Escrito	0.38%	0.66%	0.67%
Telefónico	51.84%	36.16%	40.98%
Página web	8.76%	22.09%	21.89%
Otros	0.92%	4.26%	6.52%
TOTAL	100%	100%	100%

Fuente: Punku

Cabe indicar que, en el caso del canal presencial, página web, aplicativos informáticos y sistema de gestión de usuarios, el uso del formulario digital se encuentra dentro de la esfera de control de la empresa operadora, en tanto participa directamente en el ingreso del reclamo, a través de sus asesores o plataformas.

ENTEL
Al respecto de la modificación del artículo 18, consideramos que es importante contar con los formularios digitales a efectos de conocer exactamente los requisitos que ahora contendrán éstos. Asimismo, el regulador debe remitir dichos formularios para comentarios a fin de que éstos cuenten con todos los requisitos necesarios para atender de forma adecuada el reclamo/apelación/queja.

Conforme se mencionó anteriormente, los formularios de reclamos, recursos de apelación y quejas serán aprobados por el Consejo Directivo del OSIPTEL, previo a ello pasarán por el proceso de comentarios respectivo.

VIETTEL
Sobre la obligación de poner a disposición de los usuarios los formularios digitales, consideramos que esta iniciativa es coherente con la transformación

Con relación a lo manifestado por BITEL, corresponde aclarar que el uso de los formularios digitales se encuentra a cargo de



digitalmente que viene impulsando el OSIPTEL. Sin embargo, esta iniciativa podría acarrear los siguientes inconvenientes:

- Incremento de gastos económicos y administrativos para la implementación de más computadoras o aparatos electrónicos que faciliten el acceso a dichos formularios digitales.
- Incrementos de tiempos de espera de los usuarios que deseen hacer uso de estos dispositivos electrónicos que permiten el acceso a los formularios digitales, en tanto estos podrían encontrarse ocupados.

2. Siendo así, resultaría pertinente que el uso y puesta a disposición de los formularios de reclamos, apelaciones y quejas sea digital y físico, indistintamente y de acuerdo a la solicitud del usuario. De esta manera, se permitirá que este elija, sin ningún condicionamiento, la forma de acceso (digital o física) a los formularios.

FLASH

Respecto a los formularios de reclamos, recursos de apelación o quejas: De acuerdo al artículo 18 del Proyecto Normativo, se hace referencia a la utilización de formatos digitales. Al respecto, agradeceremos confirmar si dichos formatos serán los mismos a los aprobados actualmente mediante el Reglamento de Reclamos o, si por el contrario, se trata de una nueva versión. En caso sea esto último, respetuosamente consideramos que, previo a la aprobación del formulario digital, sería pertinente someterlo a consulta con las empresas operadoras a fin de que el contenido sea el mismo que los formularios físicos que actualmente se emplean.

HUGUES

Respecto a los formularios de reclamos, recursos de apelación o quejas: De acuerdo al artículo 18 del Proyecto Normativo, se hace referencia a la utilización de formatos digitales. Al respecto, agradeceremos confirmar si dichos formatos serán los mismos a los aprobados actualmente mediante el Reglamento de Reclamos o, si por el contrario, se trata de una nueva versión. En caso sea esto último, respetuosamente consideramos que, previo a la aprobación del formulario digital, sería pertinente someterlo a consulta con las empresas operadoras a fin

empresa operadora, por tanto, es a través de sus asesores comerciales o plataformas que se realizará el ingreso del reclamo, recurso o queja, empleando tales formularios. En ese sentido, no se exige la implementación de equipos de cómputo en sus centros de atención o puntos de venta designados para atención.

Cabe indicar que, la presente disposición no releva el derecho del usuario que así lo requiera de presentar su reclamo por escrito, sin embargo, conforme se desarrolló previamente, este supuesto no se presenta con frecuencia, por lo que no amerita mayor regulación al respecto.

De acuerdo con lo señalado por la empresa operadora, formularios de reclamos, recursos de apelación y quejas se aprobarán por el Consejo Directivo del OSIPTEL, previo a pasarán por el proceso de comentarios respectivo.

De acuerdo con lo señalado por la empresa operadora, formularios de reclamos, recursos de apelación y quejas se aprobarán por el Consejo Directivo del OSIPTEL, previo a pasarán por el proceso de comentarios respectivo.





de que el contenido sea el mismo que los formularios físicos que actualmente se emplean.

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 19.- Solución anticipada de reclamos (SAR)”

La empresa operadora **puede** establecer mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo.

Si al momento que el usuario comunica su reclamación, la empresa operadora le ofrece la solución anticipada de reclamo y éste se encuentra conforme, se debe brindar el código SAR e informar el plazo para su ejecución.

La empresa operadora luego de ingresado un reclamo, en el plazo máximo de tres (3) días hábiles, puede otorgar una solución anticipada, previa aceptación del usuario. Dicha aceptación implica el desistimiento del procedimiento de reclamo, en cuyo caso la empresa operadora brinda al usuario el código SAR e informa el plazo para su ejecución.

En todos los casos, la solución debe comprender la totalidad o parte de la petición y contar con la aceptación del usuario.

Para acreditar la aceptación del usuario, la empresa operadora **debe** contar con la grabación del audio o la constancia correspondiente que demuestre la aceptación expresa del usuario a la solución anticipada. **Dicha constancia debe ser remitida al usuario, a través de cualquier medio que permita su acreditación.**

En estos casos, la carga de la prueba sobre la aceptación del usuario y la obligación de conservar los registros que la acrediten, **corresponde** a la empresa operadora.”

Texto final de la norma

“Artículo 19.- Solución anticipada de reclamos (SAR)”

La empresa operadora **puede** establecer mecanismos para solucionar en todo o en parte las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo.

Si al momento que el usuario comunica su reclamación, la empresa operadora le ofrece la solución anticipada de reclamo y éste se encuentra conforme, se debe brindar el código SAR e informar el plazo para su ejecución.

La empresa operadora luego de ingresado un reclamo, en el plazo máximo de tres (3) días hábiles, puede otorgar una solución anticipada de la totalidad de la petición, previa aceptación del usuario de dicha solución y de desistirse del procedimiento de reclamo. En tal caso, la empresa operadora brinda al usuario el código SAR e informa el plazo para su ejecución.

Para acreditar la aceptación del usuario, la empresa operadora **debe** contar con la grabación del audio o la constancia correspondiente que demuestre la aceptación expresa del usuario a la solución anticipada.

La empresa debe entregar o remitir al usuario a través de cualquier medio que permita su acreditación información del código SAR y del acuerdo adoptado.

En estos casos, la carga de la prueba sobre la aceptación del usuario, la entrega del código SAR y la obligación de conservar los registros que la acrediten, **corresponde** a la empresa operadora.”





Comentarios recibidos

TELEFÓNICA

1. Respecto al presente artículo, saludamos la iniciativa del regulador de brindar la posibilidad de que el SAR pueda ser acogido por el usuario incluso cuando el mismo ya se encuentre inmerso en un procedimiento de reclamo, lo cual implicaría la reducción de costos de transacción y tramitación tanto para las empresas operadoras como para el TRASU, así como para los clientes.

2. Sin embargo, de manera adicional, mediante el proyecto se propone que se remita a los usuarios la constancia de la aceptación del cliente a la Solución Anticipada de Reclamo acogida por el usuario. No resulta razonable lo propuesto por su Despacho toda vez que, en caso se haya realizado la aceptación de la solución a través del canal telefónico tendría que remitirse el audio de la conversación. **Creemos que no se ha sopesado la alta carga que implica esta obligación.** En ningún sector se exige a las empresas que como parte del procedimiento de reclamo se remita a los clientes la grabación de voz de las llamadas de reclamación. No se ha sopesado: (i) las implicancias relacionadas al tamaño del archivo en el caso de grabación de audio o incluso si es un adjunto; (ii) las complejidades si el cliente no nos da un correo electrónico; (iii) el incremento de complejidad al proceso de SAR al tener que incorporar una actividad más innecesaria; (iv) el aumento del costo de envío:

Tipo de Comunicación	Costo Unitario
SMS Otro operador	S/ 0.10
Mailing	S/ 0.33
Carta Física Lima	S/ 3.77
Carta Física Provincia	S/ 6.27

3. Es así que, en caso se incluya el envío de comunicaciones que contengan la constancia de aceptación del SAR a los usuarios, se incurrirían en gastos similares a los que se incurre a la fecha para la notificación de resoluciones de primera instancia, lo cual desincentivaría a las empresas operadoras para la

Posición del OSIPTEL

Se acoge en parte el comentario, y se precisa que la empresa operadora debe remitir a través de cualquier medio que permita su acreditación, información del código SAR y del acuerdo adoptado.

Al respecto, se brinda flexibilidad sobre el medio de entrega de la información del código SAR y el acuerdo, por lo que la empresa podrá emplear un correo electrónico, mensaje de texto, documento físico u otro medio. Cabe indicar que, en caso la atención se haya realizado vía el canal telefónico, no se requiere se remita la grabación del audio en el que conste la entrega del código SAR y el acuerdo adoptado, sino su conservación como medio de acreditación.

Sin perjuicio de ello, se mantiene la obligación de la empresa operadora de entregar o remitir la información del código SAR y acuerdo adoptado por un medio que permita su acreditación, y cuando, este Organismo recibe denuncias de usuarios sobre incumplimientos de SAR, en los cuales resulta determinante el documento que se proporcionó al usuario para acreditar el acuerdo. Debe tenerse en cuenta que los SAR no necesariamente se ejecutaron en el mismo acto, sino días después, por lo que, resulta necesaria la referida entrega de información.





aplicación de Soluciones Anticipadas de Reclamos, toda vez que generan costos similares a la tramitación de un reclamo.

4. Por otro lado, si la propia norma exige que el usuario de su consentimiento no tiene sentido alguno que se envíe al usuario la constancia de dicho consentimiento. Distinta sería la situación si la norma no exigiera el consentimiento del cliente sino la aplicación directa del SAR. En este escenario sí resulta razonable que se informe al cliente de la ejecución del SAR.

5. Por ello solicitamos a su representada retirar aquella referencia al envío de comunicaciones al usuario con la constancia de su aceptación a la solución anticipada de reclamos.

AMÉRICA MÓVIL

1. Como primer punto, sería oportuno precisar qué personas se encuentran facultadas a gestionar un SAR. Sugerimos las mismas atribuciones que se requiere para presentar un reclamo.

2. Como segundo punto, entendemos que donde dice:
 “puede **otorgar** una solución anticipada”
 Se debe entender:
 “puede **ofrecer** una solución anticipada”

3. Como tercer punto, considerando que los correlativos SAR y los correlativos regulados no siguen una única secuencia numérica en tanto se trata de procedimientos independientes entre sí; es complicado hacer interactuar ambos flujos con las exigencias definidas **máxime cuando el procedimiento mismo de reclamo detalla las formas anticipadas de concluir un procedimiento de mutuo acuerdo.**

4. Cabe mencionar que no encontramos diferencia entre la figura propuesta en relación a las salidas legales existentes. Tema aparte, se **desnaturaliza** la figura del SAR, que por definición se entiende como una **solución anterior al reclamo.**

Sobre el comentario de AMÉRICA MÓVIL es de precisar que a partir de lo dispuesto en el primer párrafo del artículo b comentario, se advierte que el SAR es un mecanismo de solución para las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo. En ese sentido, queda claro que SAR es aplicado a los usuarios facultados a participar en procedimiento de reclamo, conforme a lo señalado en el artículo del Reglamento de Reclamos.

Reglamento de reclamos

Artículo 25.- Sujetos activos del procedimiento

Pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas:
 1. Los abonados de servicios públicos 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 numera





5. Asimismo, no debe perderse de vista, que al iniciarse un procedimiento de reclamo, de acuerdo con el formato regulado y los **registros regulatorios reportados de manera periódica**, se debe consignar un sentido, siendo que SAR no lo es y no representa uno per se. Solicitamos se aclare este extremo.

6. Finalmente, agregamos que **la obligación de remitir al usuario la constancia de una aceptación que no ha cuestionado de antemano encarece el procedimiento sin sustento**. Diferente es nuestra obligación de custodiar esta prueba.

antes indicados serán denominadas indistintamente “usuarios”. (...).”

En ese sentido, no resulta necesario redundar en indicar las personas facultadas a gestionar el SAR.

Con relación a la propuesta de reemplazar el término “otorgar” por “ofrecer”, resulta pertinente indicar que se mantiene el término otorgar, en tanto el párrafo hace mención del supuesto en el que se cuenta con el consentimiento del usuario para el SAR, y por lo tanto no nos encontramos ante el solo ofrecimiento.

Respecto de los códigos SAR y los códigos de reclamo, es de precisar que, no se ha hecho alguna exigencia sobre la numeración del código SAR.

Con relación al desacuerdo de AMÉRICA MÓVIL respecto aplicar el SAR durante los primeros días de iniciado un reclamo debe considerarse que existen reclamos que son ingresados en canales virtuales en los cuales no es posible que la empresa de manera inmediata ofrezca el SAR y por tanto se considera necesario otorgar un plazo de tres (3) días hábiles para que pueda concretarse el acuerdo respectivo.

Para efectos de los reportes, estos reclamos se consideran como casos de SAR.

Sobre el cuestionamiento a la obligación de remitir al usuario la constancia de la aceptación del SAR, conforme se indicó previamente, se modifica la redacción del artículo bajo comentario a fin de brindar flexibilidad sobre el medio de entrega de información del código SAR y el acuerdo, sin requerir el envío de constancia de aceptación del acuerdo. Ello sin perjuicio de la obligación de la empresa operadora de conservar la información que acredita dicha aceptación.





ENTEL

1. Sobre el particular, señalamos que es importante que el regulador este considerando mecanismos de solución anticipada de reclamos, sin embargo, debemos diferenciar las obligaciones que se pretenden imponer a las empresas operadoras respecto a remitir información sobre dicha solución.

2. Nos explicamos, si la solución anticipada se otorga en un contexto de relación directa con los usuarios y en el caso del canal telefónico las comunicaciones son grabadas, ¿cuál es el objetivo de remitir la grabación o la constancia de la solución anticipada al usuario?

3. Lo que advertimos es un incremento de la carga operativa a la empresa operadora y de cierta manera podría involucrar un desincentivo para optar por esta alternativa, puesto que remitir la grabación de voz, implica sobrecostos excesivos.

4. En efecto, remitir un audio al abonado genera un costo operativo enorme para las empresas operadoras por lo que puede generar desincentivos para optar por las soluciones anticipadas y para aquellos casos que los abonados no cuenten con correo electrónico se deberá enviar en físico éste.

5. Por lo que proponemos que el código debe ser el respaldo de la solución anticipada y se le puede enviar una comunicación informando sobre la misma, pero, no exactamente en la misma atención, sino en un plazo posterior.

6. Finalmente, el regulador debe considerar que dicha obligación involucra efectuar un desarrollo y costos operativos importantes para obtener el mismo resultado que se logrará con el envío de la comunicación de forma posterior, no obstante, que en el practica actual, el cliente conoce de la solución y está conforme con ella.

FLASH

1. Respecto a la constancia que debe ser remitida al usuario: Si bien, queda a discreción de la empresa operadora recabar la aceptación expresa del usuario a la solución anticipada de reclamos, no queda claro si se debe remitir el mismo audio u otro que considere adecuada la empresa operadora; toda vez que,

Sobre el cuestionamiento a la obligación de remitir al usuario la constancia de la aceptación del SAR, se modifica la redacción del artículo bajo comentario conforme se desarrolló previamente.

Sobre el cuestionamiento a la obligación de remitir al usuari constancia de la aceptación del SAR, se modifica la redacción artículo bajo comentario conforme se desarrolló previamente.





realizar dicha operación resultaría costosa e innecesaria dada la cantidad de soluciones anticipadas de reclamos que se realizan diariamente y porque, en la praxis, el usuario ya vería satisfecho su problema reportado.

2. En ese sentido, respetuosamente sugerimos que se aclare la presente modificación en el sentido que se indique que la remisión al usuario solo aplica en caso se realice a través de un mecanismo distinto a una llamada telefónica.

HUGUES

1. Respecto a la constancia que debe ser remitida al usuario: Si bien, queda a discreción de la empresa operadora recabar la aceptación expresa del usuario a la solución anticipada de reclamos, no queda claro si se debe remitir el mismo audio u otro que considere adecuada la empresa operadora; toda vez que, realizar dicha operación resultaría costosa e innecesaria dada la cantidad de soluciones anticipadas de reclamos que se realizan diariamente y porque, en la praxis, el usuario ya vería satisfecho su problema reportado.

2. En ese sentido, respetuosamente sugerimos que se aclare la presente modificación en el sentido que se indique que la remisión al usuario solo aplica en caso se realice a través de un mecanismo distinto a una llamada telefónica.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

La presente modificatoria normativa propone que la solución anticipada de reclamos se condicione a la aceptación expresa del usuario, misma que implica el desistimiento del procedimiento.

Sin embargo, en el caso de que la solución anticipada comprenda solo una parte de la petición, el usuario se vería en la obligación de desistir del reclamo en su integridad, a pesar de que no se haya solucionado totalmente su petición.

En ese sentido, RECOMENDAMOS que el desistimiento sea obligatorio únicamente en los aspectos remediados con la solución anticipada. Asimismo, debe establecerse la obligación de informar al usuario la posibilidad de presentar una solicitud y/o denuncia a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, en caso de incumplimiento de la solución anticipada, de conformidad con la

Sobre el cuestionamiento a la obligación de remitir al usuario la constancia de la aceptación del SAR, se modifica la redacción del artículo bajo comentario conforme se desarrolló previamente.

Se acoge el comentario y se modifica la redacción del artículo.





propuesta modificatoria del artículo 20 del Reglamento para la atención de Gestiones y Reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Atención de Reclamos), aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL.

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 20.- Cumplimiento de la solución anticipada de reclamos
La empresa operadora que haya establecido mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo está obligada a cumplir con la solución anticipada aceptada por el usuario.

Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente del otorgamiento de la solución anticipada del reclamo, la empresa operadora debe cumplir con lo dispuesto en la misma.

Asimismo, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, la empresa operadora debe comunicar al usuario el cumplimiento de la solución anticipada de reclamo, a través de cualquier medio que permita su acreditación.

De oficio, a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos **evalúa** el cumplimiento de la solución anticipada aceptada por el usuario. El usuario debe presentar la constancia de la aceptación a la **solución anticipada de reclamo. De corresponder, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos da inicio al procedimiento administrativo sancionador respectivo, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.**

Texto final de la norma

“Artículo 20.- Cumplimiento de la solución anticipada de reclamos

La empresa operadora que haya establecido mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo está obligada a cumplir con la solución anticipada aceptada por el usuario.

Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente del acuerdo de la solución anticipada de reclamo, la empresa operadora debe cumplir con la ejecución de dicho acuerdo.

Asimismo, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en párrafo anterior, la empresa operadora debe comunicar al usuario el cumplimiento de la solución anticipada de reclamo a través de cualquier medio que permita su acreditación, **sa que la ejecución se efectúe en el momento que se otorga SAR.**





Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<p>TELEFÓNICA</p> <p>1. Respecto a lo señalado en el presente artículo del proyecto, nos acogemos a los comentarios señalados en el artículo anterior de la propuesta respecto al costo por la incorporación del aumento de las comunicaciones, toda vez que el cliente en caso se genere el incumplimiento de una solución anticipada de reclamado siempre puede presentar una denuncia por el incumplimiento de la misma, y la carga de la prueba del cumplimiento sería de la empresa operadora, no resultando adecuado que se deba remitir una mayor cantidad de comunicaciones, sobre todo dado los sobrecostos en los que incurrirían las empresas operadoras.</p> <p>2. Sin perjuicio de ello es importante considerar que existen supuestos en que el SAR se ejecuta en la misma comunicación con el cliente. Ello ocurre, por ejemplo, en el caso de reclamos de facturación en que muchas veces en el mismo acto se ingresa la nota de crédito, que se verá reflejada en el siguiente recibo. En todo caso, debería incorporarse la excepción de que dicha comunicación en los casos en que en la propia comunicación con el cliente el SAR es ejecutado.</p> <p>3. Finalmente, resulta totalmente desproporcionado que, por un supuesto de incumplimiento del SAR, se disponga que la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos deba dar inicio a un procedimiento administrativo sancionador. Esto desconoce que siempre existirá un margen de error respectivo; por ello no resulta adecuado que no se haya recogido un tipo de supervisión basados en % de incumplimientos como ocurre en otros Reglamentos como el de Calidad de Atención o Calidad de red. La función sancionadora cuando es ejercida de esta manera no cumple su objetivo.</p> <p>4. Asimismo, sobre esto último su Despacho señala de manera implícita que ante incumplimientos detectados debe iniciar los procedimientos sancionadores; sin embargo, ello colisiona con lo dispuesto en la LPAG y el rol preventivo del ejercicio de la función fiscalizadora. Particularmente, la LPAG dispone lo siguiente:</p> <p><i>243.1. Las actuaciones de fiscalización podrán concluir en: 1. La certificación o constancia de conformidad de la actividad desarrollada por el administrado. 2. La recomendación de mejoras o correcciones de la</i></p>	<p>Con relación al comentario referido al plazo de ejecución del SAR, resulta necesario determinar un plazo máximo para dicha ejecución, a fin de que el usuario tenga certeza respecto del acogimiento de su pretensión. Se debe considerar que la solución anticipada de reclamo, buscar solucionar de manera oportuna y célere el inconveniente que presenta el usuario, sin requerir el inicio de un procedimiento de reclamo. En ese contexto, no es posible admitir que la ejecución de la solución ofrecida se dilate.</p> <p>Respecto del supuesto en que la ejecución se efectúa al momento que se da el otorgamiento del SAR, se acoge el comentario y se establece dicho supuesto como excepción de la obligación de remitir una comunicación al usuario informando sobre la ejecución del SAR.</p> <p>De otro lado, con relación al cuestionamiento a la mención que realiza en el artículo bajo comentario, sobre la posibilidad del inicio de un procedimiento administrativo sancionador por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, cabe precisar que en la propuesta se incluyó que ello se presentaría <u>en los casos que corresponda</u>. Asimismo, debe considerarse que la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos actualmente es competente para dar inicio a los procedimientos sancionadores relacionados con la normativa de reclamos en su calidad de órgano instructor en los casos que el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos Usuarios actúa como primera instancia, conforme se observa de lo previsto en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 001-2013-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.</p> <p>Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones Artículo 19.- Órganos de Instrucción Son órganos de instrucción:</p>





actividad desarrollada por el administrado. 3. La advertencia de la existencia de incumplimientos no susceptibles de ameritar la determinación de responsabilidades administrativas. 4. La recomendación del inicio de un procedimiento con el fin de determinar las responsabilidades administrativas que correspondan. 5. La adopción de medidas correctivas. 6. Otras formas según lo establezcan las leyes especiales

5. Además, la administración antes de determinar la responsabilidad de los administrados debe buscar la verdad material, por lo que debe ejecutar todas las actuaciones necesarias para tener conocimiento de la realidad de los hechos, toda vez que la administración debe realizar una investigación y acciones de monitoreo o supervisión, de manera previa a adoptar la decisión de iniciar un procedimiento administrativo sancionador, en atención al Principio de Verdad Material².

6. Esta labor de instrucción, previo al inicio de un procedimiento administrativo sancionador, es una obligación de la administración y es una etapa relevante para establecer responsabilidades por lo que es de obligatoria observancia. De igual forma, que no resulta ajena a la práctica común del OSIPTEL la realización de acciones de supervisión y la ejecución de reuniones de trabajo para determinar el cumplimiento de obligaciones. El determinar que se debe iniciar un sancionador ante la detección de un único incumplimiento sin la labor de instrucción necesaria genera que la imputación derive en inexacta, imprecisa y no goce de certeza, así como no permite un ejercicio adecuado del derecho de defensa de Telefónica, lo cual resulta gravoso si se tienen en cuenta que el inicio de un procedimiento administrativo sancionador es una medida sumamente gravosa.

- (i) La Gerencia de Fiscalización y Supervisión, en los casos en que la Gerencia General sea competente para resolver el procedimiento administrativo sancionador;
- (ii) **La Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, en los casos en los que el TRASU sea competente para resolver el procedimiento administrativo sancionador;**
- (iii) La Secretaría Técnica Adjunta del Cuerpo Colegiado, en los casos en los que el Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas establezca la aplicación de las normas del Procedimiento Sancionador y en aquellos no regulados por el mismo; y,
- (iv) La Secretaria Técnica Adjunta del Tribunal de Solución de Controversias, en los casos en los que el Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas establezca la aplicación de las normas Procedimiento Sancionador y en aquellos no regulados por el mismo.

Artículo 20.- Funciones de los órganos de Instrucción.

A los órganos de instrucción les corresponde:

- (i) **Iniciar el procedimiento administrativo sancionador;**
- (ii) Realizar todas las actuaciones necesarias para análisis de los hechos, recabando los datos, informaciones y pruebas que sean relevantes p...



² **Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General**

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

1.11. Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas. En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.



7. Lo cierto es que la incorporación de esta disposición involucra que todas las operadoras todos los meses serán sancionados en virtud de la misma dado que resulta de imposible cumplimiento que el 100% de SAR sean cumplidos conforme a lo establecido en la presente norma.

8. Es así como, solicitamos a su Despacho retirar la referencia del inicio de un procedimiento administrativo sancionador ante un incumplimiento, toda vez que lo que corresponde es el inicio de la labor instructiva, y la sanción se podrá imponer en caso el incumplimiento que se detecte resulte porcentualmente relevante en comparación a la totalidad de Soluciones Anticipadas presentadas en el periodo evaluado.

AMÉRICA MÓVIL

1. Solicitamos conciliar la obligación contenida en este artículo con el plazo previsto en el artículo 14° del presente proyecto.

2. Falta precisar en virtud del concepto de SAR, qué regla operará en los escenarios en los que la gestión solicitada por el usuario requiere más días de ejecución de lo previsto en el presente artículo, pero el usuario está de acuerdo con aceptar un plazo mayor al establecido.

ENTEL

1. En referencia al cumplimiento de la solución anticipada, señalamos que la misma debería estar sujeta a la negociación y acuerdo con el abonado o usuario, es decir, si éste acuerda con la empresa operadora ejecutar la solución en un plazo mayor a la propuesta del artículo 20 la normativa lo debería permitir, puesto que el abonado/usuario otorgará su consentimiento que avala la actuación de la empresa.

determinar, según sea el caso, la comisión o no del incumplimiento; y,
(iii) Emitir el informe que proponga al órgano de resolución la imposición de una sanción y, de ser el caso, el establecimiento de obligaciones específicas a efectos de cesar las acciones u omisiones que dieron lugar a la misma, así como revertir todo efecto derivado; o, el archivo del procedimiento.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, se retira el último párrafo del artículo 20, a fin de establecer en el artículo 82 lo relacionado a las competencias de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos respecto del cumplimiento de las disposiciones previstas en el Reglamento de Reclamos.

Con relación a la conciliación entre el plazo de devolución previsto en el artículo 14 y el plazo de ejecución del SAR, es de precisar que el artículo bajo comentario señala expresamente que el plazo de diez (10) días hábiles para la ejecución del SAR aplica en caso la normativa no haya previsto un plazo distinto.

Sobre la ampliación del plazo de ejecución nos remitimos a desarrollado previamente.

Sobre la ampliación del plazo de ejecución nos remitimos a desarrollado previamente.





2. Asimismo, conforme se ha mencionado anteriormente, toda modificación de plazos implicará un desarrollo técnico por parte de las empresas operadoras, las cuales deberán considerarse al momento de la implementación.

VIETTEL

1. Si bien el texto propuesto para el artículo en comentario, permite que el cumplimiento de lo ofrecido en los SAR se realice en 10 días hábiles contados desde el día siguiente. El propio contenido señala que es posible, que la normativa establezca un plazo distinto. Ante ello, presumimos que este plazo podría ser ampliado cuando los plazos de cumplimiento dispuestos por otros artículos sean superiores a los 10 días hábiles propuestos. Por ejemplo, los plazos de un ciclo de facturación o un mes para ejecutar devoluciones establecidos en el artículo 14. Sin embargo, resultaría conveniente que se incluya alguna precisión al respecto.

FLASH

1. Respecto al plazo máximo para el cumplimiento de lo dispuesto en la solución anticipada de reclamos: De acuerdo al artículo 20 del Proyecto Normativo, se pretende establecer como regla general el cumplimiento de la solución anticipada en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, consignando como única excepción que la norma establezca un plazo mayor. Al respecto, su despacho debe considerar que, en algunos casos, la ejecución de la solución anticipada demanda un mayor trabajo y, por tanto, mayor plazo para su cumplimiento. Esto sucede, por ejemplo, en casos donde es necesario instalar equipos, desplegar infraestructura o importar equipos.

2. Adicionalmente, consideramos importante mencionar que existen casos donde el mismo abonado es quien solicita la ejecución de la solución anticipada en un plazo mayor (debido a que no se encontrará en su domicilio hasta un plazo posterior a los diez días hábiles por ejemplo o cuando solicita expresamente que la devolución se realice en el recibo subsiguiente y no en el siguiente). Bajo ese contexto, consideramos que, de aprobarse el artículo 20, no sólo se estaría desconociendo la realidad operativa de los procesos técnicos, sino que, además, se estaría privando a los abonados de elegir cómo y cuándo requieren la ejecución de la solución a sus reclamos.

Tal y lo indica el artículo bajo comentario el plazo de diez (10) días hábiles para la ejecución del SAR aplica en caso la normativa no haya previsto un plazo distinto, como es el caso que menciona BITEL.

Sobre la ampliación del plazo de ejecución nos remitimos a desarrollado previamente.





3. Por tanto, respetuosamente solicitamos que modifique el apartado que señala “salvo que la normativa establezca...” por “salvo que el acuerdo entre la empresa operadora y el usuario establezcan...”.

HUGUES

1. Respecto al plazo máximo para el cumplimiento de lo dispuesto en la solución anticipada de reclamos: De acuerdo al artículo 20 del Proyecto Normativo, se pretende establecer como regla general el cumplimiento de la solución anticipada en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, consignando como única excepción que la norma establezca un plazo mayor. Al respecto, su despacho debe considerar que, en algunos casos, la ejecución de la solución anticipada demanda un mayor trabajo y, por tanto, mayor plazo para su cumplimiento. Esto sucede, por ejemplo, en casos donde es necesario instalar equipos, desplegar infraestructura o importar equipos.

2. Adicionalmente, consideramos importante mencionar que existen casos donde el mismo abonado es quien solicita la ejecución de la solución anticipada en un plazo mayor (debido a que no se encontrará en su domicilio hasta un plazo posterior a los diez días hábiles por ejemplo o cuando solicita expresamente que la devolución se realice en el recibo subsiguiente y no en el siguiente). Bajo ese contexto, consideramos que, de aprobarse el artículo 20, no sólo se estaría desconociendo la realidad operativa de los procesos técnicos, sino que, además, se estaría privando a los abonados de elegir cómo y cuándo requieren la ejecución de la solución a sus reclamos.

3. Por tanto, respetuosamente solicitamos que modifique el apartado que señala “salvo que la normativa establezca...” por “salvo que el acuerdo entre la empresa operadora y el usuario establezcan...”.

Sobre la ampliación del plazo de ejecución nos remitimos a lo desarrollado previamente.

Proyecto sujeto a comentarios
"Artículo 28.- Materias reclamables"
 El usuario podrá presentar reclamos que versen sobre las siguientes materias:

Texto final de la norma
"Artículo 28.- Materias reclamables"
 El usuario podrá presentar reclamos que versen sobre siguientes materias:





1. **Facturación y cobro:** Esta materia comprende el desacuerdo que tiene el usuario por: (i) el cálculo de los conceptos facturables registrados, (ii) la tarifa aplicada de consumos adicionales, (iii) el cargo por reconexión u otro monto correspondiente a cualquier concepto facturado en el recibo cuyo consumo se desconoce, (iv) pagos no procesados o registrados, (v) montos no facturados oportunamente, y (vi) cobros de equipos terminales o por reintegro del descuento de equipos terminales.

No se incluyen dentro de este concepto aquellas que tengan como sustento la calidad en la prestación del servicio, o cualquiera de las materias señaladas en los siguientes numerales.

2. **Calidad en la prestación del servicio:** Esta materia comprende los problemas derivados de una inadecuada prestación del servicio; así como los problemas de idoneidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones, tales como intermitencia, lentitud, comunicaciones entrecortadas o con ruido, entre otros.

3. **Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones:** Esta materia comprende: (i) la aplicación de condiciones y tarifas distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones contractuales más beneficiosas o incremento tarifario; (ii) incremento tarifario solo en caso no se haya comunicado al abonado sobre el incremento, y respecto de los dos primeros recibos en los cuales se aplica dicho incremento (iii) incumplimiento de la oferta o promoción ofrecida, (iv) los descuentos de saldo o atributos no reconocidos por el abonado, (v) la omisión de información o información inexacta sobre cobertura u otras características o limitaciones del servicio. Se considera lo referido al servicio principal así como servicios adicionales o suplementarios.

4. **Falta de servicio:** Esta materia comprende: (i) la interrupción, suspensión, corte o baja injustificada del servicio o sin observar el procedimiento establecido en la normativa vigente (ii) la suspensión

1. **Facturación y cobro:** Esta materia comprende el desacuerdo que tiene el usuario por montos que figuran en el recibo emitido o requerimientos de pago del servicio respecto de: (i) el cálculo de los consumos facturados, (ii) la tarifa aplicada de consumos adicionales facturados, (iii) el cargo por reconexión, (iv) otro monto correspondiente a cualquier concepto facturado en el recibo cuyo consumo se desconoce, (v) pagos no procesados o registrados, (vi) montos no facturados oportunamente, (vii) cobros de equipos terminales incluido en el recibo por desacuerdo en el monto facturado o por reintegro del descuento de equipos terminales vinculados a la permanencia del servicio público de telecomunicaciones contratado y (viii) la aplicación del incremento tarifario no comunicado previamente al abonado, respecto de los recibos que emitan hasta el periodo de dos (2) meses desde vencimiento del primer recibo en que se aplicó dicho incremento.

No se incluyen dentro de este concepto aquellas que teng como sustento la calidad en la prestación del servicio, cualquiera de las materias señaladas en los siguientes numerales; así como, problemas relacionados a la idoneidad y fallas del equipo terminal.

2. **Calidad e idoneidad en la prestación del servicio:** Esta materia comprende los problemas derivados de una inadecuada prestación del servicio, tales como intermitencia, lentitud, comunicaciones entrecortadas o con ruido, entre otros.

3. **Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones:** Esta materia comprende: (i) la aplicación condiciones y tarifas del plan contratado distintas a pactadas en el contrato, salvo que se refieran





del servicio por uso prohibido en establecimientos penitenciarios, (iii) **la falta de reactivación del servicio pese al pago del recibo y iv) cambio de titularidad del servicio sin consentimiento del abonado.**

No aplica para la suspensión del servicio derivado del bloqueo de equipo.

5. **Instalación, activación o traslado del servicio:** Esta materia comprende: (i) la falta de instalación, activación o traslado del servicio solicitado por el abonado por parte de la empresa operadora; (ii) la falta de respuesta a la solicitud de trasladado o negativa a la misma y (iii) la devolución de los montos cobrados por instalación, activación o traslado no ejecutados. **Comprende lo referido al servicio principal así como servicios adicionales o suplementarios, y adquisición de paquetes de tráfico.**
6. **Falta de baja o suspensión del servicio:** Esta materia comprende: (i) **los problemas relacionados con la falta de ejecución de la baja o suspensión temporal del servicio que hubiere sido solicitado o correspondía ejecutar, (ii) los montos cobrados posteriores a la fecha en que se efectuó la baja o suspensión temporal o correspondía efectuarla. La empresa debe iniciar el procedimiento de baja del servicio en la fecha de presentación del reclamo siempre que éste sea iniciado por el abonado.**
7. **Recargas:** Esta materia comprende los problemas en el acceso o prestación del servicio mediante sistemas de tarjetas de pago, tales como, falta de asignación de saldo o atributos, descuentos indebidos de los saldos o del crédito, afiliación a paquetes de adquisición de tráfico u otros promocionales no solicitados que impliquen un descuento del saldo.
8. **Contratación no solicitada:** Esta materia comprende el desconocimiento del abonado respecto de la contratación del servicio, así como las obligaciones de pago por la prestación del mismo. **Se considera lo referido al servicio principal, servicios adicionales o**

modificaciones contractuales más beneficiosas o incremento tarifario; (ii) incumplimiento de la oferta o promoción ofrecida, (iii) los descuentos no reconocidos de los atributos y/o beneficios del plan contratado, oferta y/o promoción, y (iv) la omisión de información o información inexacta sobre cobertura u otras características o limitaciones del servicio. Se considera lo referido al servicio principal así como servicios adicionales o suplementarios.

4. **Falta de servicio:** Esta materia comprende: (i) **la interrupción, suspensión, corte o baja injustificada del servicio o sin observar el procedimiento establecido en la normativa vigente (ii) la suspensión del servicio por uso prohibido en establecimientos penitenciarios, (iii) la falta de reactivación del servicio pese al pago del recibo y (iv) cambio de titularidad del servicio o reposición de SIM c/ sin consentimiento del abonado.**

No aplica para la suspensión del servicio derivado de bloqueo de equipo.

5. **Instalación, activación o traslado del servicio:** Esta materia comprende: (i) la falta de instalación, activación o traslado del servicio solicitado por el abonado por parte de la empresa operadora; (ii) la falta de respuesta a la solicitud de trasladado o negativa a la misma y (iii) la falta de devolución de los montos cobrados por instalación, activación o traslado no ejecutados. **Comprende lo referido al servicio principal así como servicios adicionales o suplementarios, y adquisición de paquetes de tráfico de voz, mensajes de texto y/o datos.**
6. **Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio:** Esta materia comprende: (i) **los problemas relacionados con la falta de ejecución de la baja o suspensión temporal**





suplementarios, adquisición de paquetes de tráfico o señales de programación, así como, contrato de adquisición o financiamiento de equipo terminal cuyo pago es incluido en el recibo como concepto facturable.

9. Migración: Esta materia comprende los problemas referidos a: (i) el condicionamiento, negativa o falta de respuesta de la solicitud de migración, (ii) la falta de ejecución de la migración dentro del plazo establecido, (iii) la facturación corresponde al plan anterior, y (iv) la migración no solicitada.
10. Portabilidad: Esta materia comprende los problemas relacionados a la portabilidad numérica tales como: (i) la negativa a recibir la solicitud de portabilidad, (ii) el rechazo a la solicitud de portabilidad, (iii) falta de entrega de información sobre portabilidad, (iv) la falta de consentimiento del abonado para efectuar la portabilidad, (v) la falta de cobertura, y (vi) falta de retorno del número telefónico.
11. Otras materias reclamables: Se considera como otras materias reclamables de manera taxativa las siguientes: (i) la negativa a contratar el servicio, (ii) la falta de entrega de recibos y (iii) la negativa a brindar la facturación detallada o llamadas entrantes.

Mediante resolución de Gerencia General del OSIPTEL se aprueba la “Guía de presentación de Reclamos” en la cual se describen e incluyen: (a) las casuísticas 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 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.”

servicio que hubiere sido solicitado o correspondía ejecutar, (ii) los montos cobrados posteriores a la fecha en que se efectuó la baja o suspensión temporal o correspondía efectuarla. La empresa debe iniciar el procedimiento de baja del servicio en la fecha de presentación del reclamo siempre que éste sea iniciado por el abonado.

7. Recargas: Esta materia comprende los problemas en el acceso o prestación del servicio mediante sistemas de tarjetas de pago, tales como, falta de asignación de saldo o atributos, descuentos indebidos de los saldos o del crédito, afiliación a paquetes de adquisición de tráfico u otros promocionales no solicitados que impliquen un descuento del saldo.
8. Contratación no solicitada: Esta materia comprende desconocimiento del abonado respecto de la contratación servicio, así como las obligaciones de pago por la prestación mismo. Se considera lo referido al servicio principal servicios adicionales o suplementarios, adquisición paquetes de tráfico o señales de programación, así como contrato de adquisición o financiamiento de equipo terminal cuyo pago es incluido en el recibo como concepto facturable.
9. Migración: Esta materia comprende los problemas referidos a: (i) el condicionamiento, negativa o falta de respuesta de la solicitud de migración, (ii) la falta de ejecución de migración dentro del plazo establecido, (iii) la facturación corresponde al plan anterior, y (iv) la migración solicitada.
10. Portabilidad: Esta materia comprende los problemas relacionados a la portabilidad numérica tales como: (i) negativa a recibir la solicitud de portabilidad, (ii) el rechazo





--	--

a la solicitud de portabilidad, (iii) la falta de entrega de información sobre portabilidad, (iv) la falta de consentimiento del abonado para efectuar la portabilidad, (v) la falta de cobertura, y (vi) la falta de retorno del número telefónico.

11. Otras materias reclamables: Se considera como otras materias reclamables de manera taxativa las siguientes: (i) la negativa a contratar el servicio, (ii) la falta de entrega de recibos y (iii) la negativa a brindar la facturación detallada o llamadas entrantes.

La “Guía de presentación de Reclamos” aprobada por la Gerencia General describe e incluye: (a) las casuísticas que se podrían presentar respecto de cada materia reclamable, (b) los formularios de reclamos, recursos de apelación y quejas los cuales el usuario precisa la materia reclamable, el periodo y/o recibos involucrados, y puede presentar toda 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 por parte de empresa operadora en caso el sentido de la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa sea fundada según los criterios establecidos por el TRASU.”

Comentarios recibidos

TELEFÓNICA

- Nos encontramos de acuerdo con la necesidad de reformar las materias reclamables, y retirar aquellas materias que resultaban generales, así como agrupar en un único cuerpo normativo todas las materias reclamables.
- Respecto a la referencia a que “Mediante resolución de Gerencia General del OSIPTEL se aprueba la “Guía de presentación de Reclamos” resulta fundamental que esa guía no tenga carácter normativo, que no cree obligaciones a las

Posición del OSIPTEL

La Guía de Presentación de Reclamos, será una herramienta de información que explicará en forma clara y amigable la casuística más relevante, los formularios a ser usados, los medios probatorios aprobados por el TRASU, por lo que no creará nuevas obligaciones que las contenidas en las disposiciones vigentes.



empresas operadoras, sino que sea únicamente una referencia para poder clasificar las materias reclamables. En ese sentido, nos preocupa el alcance que se desea dar a esa guía porque de los títulos contenidos en este proyecto queda claro que se pretende por la misma generar obligaciones, como ocurrirá con los formularios, los medios probatorios, entre otros.

3. Considerar que los medios probatorios a actuar no pueden ser definidos por la Gerencia General. Estos han sido definidos mediante lineamientos del TRASU o podría definirse por Consejo Directivo, pero la Gerencia General no resulta ser un órgano competente para ello.

AMÉRICA MÓVIL

1. Sugerimos que el reclamo verse sobre los conceptos adicionales facturados (que es lo que el usuario no reconoce) y no a la tarifa per se pues entendemos que este extremo no es materia reclamable y se pueden generar confusiones de parte de los usuarios.

2. Asimismo, resaltamos que los cobros de equipos terminales no resultan de competencia del OSIPTEL (por la naturaleza de sus funciones) si no se encuentran vinculados a un contrato de servicios asociado al momento de la compra.

3. Resaltamos que los temas de Idoneidad en relación a productos o atención seguirán el procedimiento que el INDECOPI defina para dichos efectos. Lo indicamos pues se han detectado casos en los cuales los criterios resolutivos principalmente de Salas Unipersonales no son uniformes al respecto; lo mismo aplica para temas vinculadas a ofertas ajenas a la prestación del servicio de telecomunicaciones.

4. Para la materia de contratación no solicitada, sugerimos distinguir los escenarios de altas y renovaciones, en tanto las consecuencias respecto del uso del servicio son distintas. Frente a un cuestionamiento de alta, corresponde suspender el servicio hasta resolver el reclamo; en un escenario de cuestionamiento de renovación, no.

La aprobación del listado de medios de prueba a ser actuados por las empresas operadoras en los procedimientos de reclamo es competencia exclusiva del TRASU, de conformidad con el numeral 2 del artículo 10 del Reglamento Interno de TRASU.

Asimismo, en atención al comentario recibido, se precisa que la Guía de presentación de reclamos, recoge la información de 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.

En la propuesta sí se incluye como facturación los cuestionamientos de tarifa de consumos adicionales. Debe aclararse que, los cuestionamientos referidos a la legalidad de las tarifas no constituyen materia de reclamo; sin embargo, los usuarios podrían cuestionar a través de la materia incumplimiento de condiciones contractuales la inclusión de un p distinto al contratado. No obstante, en atención al comentario recibido se modifica el texto del numeral 1 del citado artículo 28 Reglamento de Reclamos.

El artículo 32 del TUO de las Condiciones de Uso establece manera taxativa los conceptos facturables, dentro de los cuales encuentran el pago al contado o financiamiento de equip terminales para la utilización del servicio.

Debe tenerse en cuenta que, si las empresas operadoras otorg al cobro de equipo terminal el tratamiento de un conce facturable, la falta de pago de dicho importe podría generar suspensión del servicio público de telecomunicaciones, evidenciarse dicha vinculación los usuarios pueden interpo reclamos respectivos por dichos cobros dentro del procedimie de reclamos.





De otro lado, el artículo 16-A del TUO de las Condiciones de Uso dispone el cálculo de reintegro a ser pagado por el abonado cuando éste decida resolver un contrato adicional de equipo provisto por la empresa operadora que se encuentre vinculado a un plan contratado del servicio público de telecomunicaciones.

En ese sentido, el OSIPTEL sólo es competente para resolver por reclamos de cobros de equipos terminales y reintegros cuando que exista una vinculación con el servicio público de telecomunicaciones y los equipos sean provistos por las empresas operadoras.

Sin perjuicio de ello, se está precisando en la redacción final del punto (viii) que los cobros de equipos terminales o reintegro de descuento de equipo terminal deben encontrarse vinculados al servicio público de telecomunicaciones contratado, quedar dicha redacción de la siguiente manera:

*“(vi) cobros de equipos terminales **incluido en el recibo por desacuerdo en el monto facturado** o por reintegro de descuento de equipos terminales **vinculados a la permanencia del servicio público de telecomunicaciones contratado**”*

Conviene aclarar que el OSIPTEL es competente para emitir pronunciamiento respecto a ofertas en los que el servicio público de telecomunicaciones se encuentre vinculado. La empresa operadora no sustenta claramente respecto de la supuesta falta de uniformidad en los criterios resolutivos de las salas unipersonales por lo que no es posible verificar dicha aseveración.

Respecto de la sugerencia de la empresa operadora de distinguir los casos los escenarios de altas y renovaciones en los casos de contratación no solicitada, en el Informe N° 033-DAPU/2021 indicó que la propuesta busca reordenar las materias de man





ENTEL

1. Sobre el particular, consideramos importante la propuesta de nueva agrupación de las materias reclamables, sin embargo, debemos hacer hincapié que debe exigirse requisitos básicos a los usuarios para la interposición de éstos, por ejemplo, en el caso de los reclamos por cobro en los cuales el usuario desconoce el cobro del servicio, debe exigirse que adjunte el medio probatorio que acredite el pago, ello conforme lo dispone el artículo 1229° del Código Civil, referente a “la prueba del pago incumbe a quien pretende haberlo efectuado”; sin este requisito no se debería ingresar el reclamo.

2. En ese sentido, la prueba del pago en un reclamo de cobro constituye un requisito de vital importancia para evitar que sendos usuarios intenten ingresar un reclamo con el solo afán de no cancelar el recibo y retornar a los años 2018 en los cuales se emitieron las Medidas Extraordinarias.

3. Asimismo, es necesario que el OSIPTEL delimite su competencia con el INDECOPI en referencia a los cobros de equipos terminales o reintegro de equipos, consideramos que es competencia de éste último por lo que, es necesario que el OSIPTEL remita una consulta al INDECOPI respecto a la competencia para ver estos temas, de lo contrario estaríamos ante un mismo supuesto bajo la competencia de dos organismos del Estado, lo que no solo podría generar resoluciones contradictorias sino también mayor carga tanto para el usuario como para las empresas operadoras quienes tendrán dos organismos para ver el mismo tema.

4. Asimismo, para aquellos casos de incumplimiento de las condiciones contractuales más beneficiosas, el usuario debe probar éstas y debe ser parte de la carga probatoria que debe adjuntar al reclamo, por lo que consideramos que

que los usuarios puedan presentar reclamos por el motivo que origina la disconformidad. En ese sentido, no resultaría conveniente diferenciar las materias de reclamo sólo por la implicancia de cada una de ellas, siendo que ello debe ser evaluado al momento de resolver los reclamos.

No es posible atender la exigencia de presentación del medio probatorio a los usuarios para la interposición de reclamos, debido a que ello limitaría el derecho de presentación de reclamos. No obstante, como órgano de primera instancia, las empresas operadoras deben actuar los medios probatorios que permitan llegar a la verdad de los hechos.

El artículo 49° del Reglamento de Reclamos fija requisitos generales para la presentación de reclamos y la prueba de pago por parte del usuario no es un requisito para su presentación.

Sobre la competencia del OSIPTEL respecto de los cobros de equipos terminales o reintegro de equipos, nos remitimos a lo que hemos señalado con relación a los comentarios de América Móvil.

Mediante circular C.0084-STTRASU/2013, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos informó a las empresas operadoras el procedimiento establecido en los reclamos por corte del servicio o uso prohibido en establecimientos penitenciarios. En dicha comunicación se les informó que en primera instancia las empresas operadoras deben acreditar el cumplimiento de haber otorgado el abonado al momento de presentar el reclamo información sobre el motivo del corte y los principales medios probatorios que pueden presentar el abonado. En ese sentido, las empresas operadoras deben cumplir con el procedimiento informado para este tipo de reclamos. Sin perjuicio de ello, en la Guía de Presentación de Reclamos, se considerará un acápite para los casos de uso prohibido.





como requisito debe solicitarse tal documentación a efectos de poder resolver el reclamo de forma adecuada.

5. En referencia a los reclamos por uso prohibido debemos señalar que si bien los usuarios pueden interponer este tipo de reclamos, debería el OSIPTEL considerar un manual en el cual se establezca claramente para estos casos que debe presentar el usuario para declarar fundado un reclamo, toda vez que entendemos que en los casos de uso prohibido el tema del plazo constituye un factor de gran importancia motivo por el cual sería importante tener en cuenta qué medios probatorios deberíamos actuar para estos casos; o en su defecto, los reclamos por uso prohibido deberían ser elevados de forma directa al OSIPTEL (TRASU) para su atención inmediata dada la premura de la circunstancia y el objeto materia de reclamo que atañe a la seguridad.

6. De igual forma para los casos de reactivación del servicio pese al pago efectuado, el usuario debe alcanzar el medio probatorio que acredita el pago de lo contrario no debería poder ingresar el reclamo o reconectarse el servicio con el reclamo ingresado.

7. En los reclamos por baja del servicio, se debe considerar antes de ingresar la baja en forma conjunta con el reclamo, una comunicación por parte de la empresa operadora para conocer de forma exacta la pretensión del usuario, quienes muchas veces buscan suspender el servicio por un tiempo y no la baja definitiva de éste.

8. En referencia a la contratación no solicitada de equipo al igual que los reclamos relacionados a este tema, debe determinarse realmente la competencia de qué organismo del Estado es el adecuado para ver el tema de equipos.

9. Por otro lado, saludamos la iniciativa del regulador de establecer una Guía para resolver los reclamos, especialmente aquellos casos como uso prohibido, cobro del servicio en los cuales se necesita de lineamientos claros.

VIETTEL

La propuesta ha considerado que se inicie el trámite de la baja del servicio a efectos de evitar que se dilate, innecesariamente, la atención de la solicitud del abonado. A criterio del OSIPTEL no tendría sentido que si el propio abonado manifiesta que solicitó la baja del servicio, tenga que esperar una comunicación por parte de la empresa operadora para confirmar su pedido.



En el Informe N° 033-DAPU/2021 se explicó que la propuesta busca unificar las materias de cobro y facturación, en la medida que...



1. Si bien saludamos la iniciativa por parte del OSIPTEL de sintetizar las materias de reclamo con el fin de ser más adecuado para el usuario, nos gustaría alcanzar nuestras siguientes observaciones:

- En reclamos por facturación como cobro se omite considerar que los importes reclamados deberían encontrarse comprendidos en recibos de facturación o comunicaciones de requerimientos de pago efectivamente realizados. Tal como lo señala actualmente el primer numeral del artículo 28. De este modo, se limitaban las prácticas poco adecuadas de usuarios que usan el procedimiento de reclamos como mecanismo para suspender el cobro de los conceptos reclamados futuros o aún no emitidos por las empresas operadoras.
- En esta misma línea, consideramos que el ítem (vi) del primer numeral debería incluir una precisión respecto a la modalidad de cobro o facturación de este concepto de adquisición de equipos. Esto pues podría confundir a los usuarios durante la presentación de su reclamo. Sin perjuicio de que podría no diferenciarse las competencias sobre esta materia que le son propias al OSIPTEL y al INDECOPI.
- Respecto al tercer numeral, incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones, en donde el ítem (iv) consideramos que este se reitera como parte de las posibles situaciones reclamadas en la materia de “Recargas” contenida en el numeral 7. Por lo que, sugerimos su eliminación.
- Sobre el mismo numeral antes comentado, consideramos que el numeral (ii) que se refiere al incremento tarifario ya era parte de las situaciones reclamadas del ítem (i). Por lo que, nos permitimos sugerir la eliminación del ítem (ii).
- Respecto al numeral 6, falta de servicio, el inicio del procedimiento de baja desde la presentación de reclamo, no resultaría idóneo pues limitaría el derecho y revisión de la empresa operadora como órgano de primera instancia. Además, obligaría a una revisión manual e inmediata de cada descripción; obligando a registrar la solicitud de baja dentro del mismo día de presentación del reclamo aun cuando este se presente en días no hábiles. Por ello, nos permitimos sugerir que el inicio del procedimiento de baja se inicie en el mismo plazo de

reciben similar tratamiento en el procedimiento de reclamos y su diferenciación resultó muy complicada para los usuarios.

No obstante, en atención al comentario se genera la precisión del numeral 1 del artículo bajo comentario, quedando la redacción de la siguiente manera:

“1. Facturación y cobro: Esta materia comprende el desacuerdo que tiene el usuario por montos que figuran en el recibo emitido o requerimientos de pago del servicio respecto de: (i) el cálculo de los consumos facturados, (ii) la tarifa aplicada de consumos adicionales facturados, (iii) el cargo por reconexión, (iv) otro monto correspondiente a cualquier concepto facturado en el recibo cuyo consumo se desconoce, (v) pagos no procesados o registrados, (vi) montos no facturados oportunamente, (vii) cobros de equipos terminales incluido en el recibo por desacuerdo en el monto facturado por reintegro del descuento de equipos terminales vinculados a la permanencia del servicio público de telecomunicaciones contratado y (viii) la aplicación del incremento tarifario comunicado previamente al abonado, respecto de los recibos que se emitan hasta el periodo de dos (2) meses desde vencimiento del primer recibo en que se aplicó dicho incremento.”

Asimismo, respecto de la competencia del OSIPTEL para pronunciarse sobre cobro de equipos, nos remitimos a lo que hemos señalado en los comentarios de la empresa AMÉRICA MÓVIL

Sobre la materia de incumplimiento de condiciones contractual ofertas y promociones, se modifica la redacción a fin de evitar alguna duplicidad con los supuestos previstos respecto de materia de recargas, conforme se cita a continuación:





resolución de esta materia. Así, será posible informar al abonado el código de la operación, la fecha estimada de la baja y demás información relevante (montos pendientes de pago por servicio, por equipos, entre otros) sobre el procedimiento.

- Finalmente, consideramos necesario sugerir que se permita que otras situaciones reclamadas, no incluidas taxativamente en el artículo materia de comentario, sean incluidas en numeral 11. Esto, pues resultará imposible y tedioso de revisar por el usuario una extensa lista taxativa de los inconvenientes por las que podría reclamar. Además, en la práctica omitirse alguna que podría afectar los derechos de tutela que le asisten a los usuarios.

“3. Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones: Esta materia comprende: (i) la aplicación de condiciones y tarifas del plan contratado distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones contractuales más beneficiosas o incremento tarifario; (ii) incumplimiento de la oferta o promoción ofrecida, (iii) los descuentos no reconocidos de los atributos y/o beneficios del plan contratado, oferta y/o promoción, y (iv) la omisión de información o información inexacta sobre cobertura u otras características o limitaciones del servicio. Se considera lo referido al servicio principal así como servicios adicionales o suplementarios.”

Sobre la materia referida al incremento tarifario, de acuerdo al comentario recibido se incorpora en el numeral 1 referido facturación y cobro.

La propuesta ha considerado que se inicie el trámite de la baja del servicio a efectos de evitar que se dilate, innecesariamente, la atención de la solicitud del abonado. A criterio del OSIPTEL no tendría sentido que si el propio abonado manifiesta que solicitó la baja del servicio tenga que esperar una comunicación por parte de la empresa operadora para confirmar su pedido. Sin perjuicio de ello, el artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso dispone que el plazo para ejecutar el pedido de baja es de cinco (5) días hábiles.

Respecto de agregar otras situaciones reclamadas no incluida taxativamente, en opinión del OSIPTEL mantener un número abierto de materias reclamables, no necesariamente implica un 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 u





FLASH

1. Respecto a los cobros de equipos terminales o por reintegro del descuento de equipos terminales como materia reclamable: Conforme con la Ley No. 27336 y demás normativa aplicable, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (“OSIPTEL”), tiene competencia exclusiva para resolver reclamos de usuarios sustentados en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones (facturación excesiva, calidad, problemas con tarjetas pre pago, etc), mas no los problemas derivados de los equipos terminales. En ese sentido, será el INDECOPI el competente para resolver estos problemas, así como las afectaciones a los consumidores producidos por el incumplimiento de la regulación de implementación del libro de reclamaciones por parte de las entidades del sistema de comunicaciones, conforme con lo señalado por el artículo 15 del Reglamento del libro de reclamaciones, aprobado mediante Decreto Supremo No. 011-2011-PCM y el artículo 105 de la Ley No. 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Por lo expuesto, muy respetuosamente solicitamos eliminar el apartado “(vi) cobros de equipos terminales o por reintegro del descuento de equipos terminales como materia reclamable” como materia reclamable.

2. Respecto a los reclamos sobre incremento tarifario: De acuerdo al numeral 3 del artículo 28 del Proyecto Normativo, los abonados tienen expedito su derecho a reclamar el incremento tarifario; sin embargo, se propone agregar lo siguiente “respecto de los dos primeros recibos en los cuales se aplica dicho incremento”. Al respecto, agradeceremos aclarar si dicha referencia supone que los abonados pueden reclamar un incremento tarifario respecto de los dos primeros recibos únicamente si dicho incremento no fue comunicado o si, además, los abonados podrán reclamar dichos recibos pese a que el incremento tarifario fue debidamente informado. Consideramos que esta última interpretación no tendría mayor sentido; toda vez que, en la medida que el abonado es informado del incremento, ya recae bajo su responsabilidad la continuación del servicio. Por tanto, a fin de evitar cualquier duda sobre el sentido de dicho numeral, proponemos modificar la redacción, conforme a lo siguiente: “(ii) la aplicación de

procedimiento de reclamo que cuenta con etapas, plazos de resolución, notificación e impugnación que dilatan su solución.

Respecto de la competencia del OSIPTEL por reclamos de cobros de equipos terminales y reintegros, nos remitimos a lo que hemos señalado sobre los comentarios de la empresa AMÉRICA MÓVIL. Asimismo, resaltamos que el OSIPTEL no es competente para pronunciarse sobre el funcionamiento, idoneidad de equipos terminales, toda vez que ello es competencia del INDECOPI. No obstante, de acuerdo con el comentario recibido se precisa la redacción de la materia reclamable.

El supuesto de reclamo propuesto acoge únicamente los casos en los que no se comunique al abonado sobre el incremento tarifario, por ello se indica “(ii) la aplicación del incremento tarifario no comunicado previamente al abonado, respecto de los recibos que se emitan hasta el periodo de dos (2) meses desde el vencimiento del primer recibo en que se aplicó dicho incremento.” Ello conforme a lo dispuesto en el artículo 12° del Reglamento General de Tarifas.

La materia “falta de servicio” que incluye los supuestos interrupción, suspensión, corte o baja injustificada, y falta 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 que dependería del hecho que lo originó, lo cual es de conocimiento de la empresa operadora. Asimismo, conviene diferenciar que la materia de reclamo de “calidad en la prestación del servicio” aplica cuando el usuario considera que no se 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, comunicación entrecortada o con ruidos, entre otros que no involucren una falta de servicio.





un incremento tarifario en dos recibos consecutivos sin que dicho incremento haya sido previamente comunicado al abonado”.

3. Respecto a la falta de servicio como materia reclamable: Respecto a la inclusión de “falta de servicio” como una materia adicional de reclamo, respetuosamente consideramos que su despacho debe reevaluar la denominación del mismo; toda vez que, dicha denominación puede confundir al abonado, al existir además una materia reclamable por temas de calidad. En ese sentido, respetuosamente consideramos que las situaciones contempladas dentro de la materia establecida en el numeral 4 deben mantenerse de manera separada, tal y como actualmente se encuentra en el actual Reglamento de Reclamos.

HUGUES

1. Respecto a los cobros de equipos terminales o por reintegro del descuento de equipos terminales como materia reclamable: Conforme con la Ley No. 27336 y demás normativa aplicable, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (“OSIPTEL”), tiene competencia exclusiva para resolver reclamos de usuarios sustentados en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones (facturación excesiva, calidad, problemas con tarjetas pre pago, etc), mas no los problemas derivados de los equipos terminales. En ese sentido, será el INDECOPI el competente para resolver estos problemas, así como las afectaciones a los consumidores producidos por el incumplimiento de la regulación de implementación del libro de reclamaciones por parte de las entidades del sistema de comunicaciones, conforme con lo señalado por el artículo 15 del Reglamento del libro de reclamaciones, aprobado mediante Decreto Supremo No. 011-2011-PCM y el artículo 105 de la Ley No. 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Por lo expuesto, muy respetuosamente solicitamos eliminar el apartado “(vi) cobros de equipos terminales o por reintegro del descuento de equipos terminales como materia reclamable” como materia reclamable.

2. Respecto a los reclamos sobre incremento tarifario: De acuerdo al numeral 3 del artículo 28 del Proyecto Normativo, los abonados tienen expedito su derecho a reclamar el incremento tarifario; sin embargo, se propone agregar lo siguiente

Respecto de los comentarios presentados por HUGUES nos remitimos a lo que hemos señalado en los comentarios de FLASH





“respecto de los dos primeros recibos en los cuales se aplica dicho incremento”. Al respecto, agradeceremos aclarar si dicha referencia supone que los abonados pueden reclamar un incremento tarifario respecto de los dos primeros recibos únicamente si dicho incremento no fue comunicado o si, además, los abonados podrán reclamar dichos recibos pese a que el incremento tarifario fue debidamente informado. Consideramos que esta última interpretación no tendría mayor sentido; toda vez que, en la medida que el abonado es informado del incremento, ya recae bajo su responsabilidad la continuación del servicio. Por tanto, a fin de evitar cualquier duda sobre el sentido de dicho numeral, proponemos modificar la redacción, conforme a lo siguiente: “(ii) la aplicación de un incremento tarifario en dos recibos consecutivos sin que dicho incremento haya sido previamente comunicado al abonado”.

3. Respecto a la falta de servicio como materia reclamable: Respecto a la inclusión de “falta de servicio” como una materia adicional de reclamo, respetuosamente consideramos que su despacho debe reevaluar la denominación del mismo; toda vez que, dicha denominación puede confundir al abonado, al existir además una materia reclamable por temas de calidad. En ese sentido, respetuosamente consideramos que las situaciones contempladas dentro de la materia establecida en el numeral 4 deben mantenerse de manera separada, tal y como actualmente se encuentra en el actual Reglamento de Reclamos.

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 29.- Formación del expediente

El reclamo, los medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, **deben** formar un expediente administrativo, el cual **debe** ser organizado siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones.

La empresa operadora **asigna** al expediente un **código de** reclamo, el cual se **mantiene** durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia.

La formación y organización del expediente físico y electrónico se rige por lo dispuesto en el TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General

Texto final de la norma

“Artículo 29.- Formación del expediente

El reclamo, los medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, **deben** formar un expediente administrativo, el cual **debe** ser organizado siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones.

La empresa operadora **asigna** al expediente un **código de** reclamo, el cual se **mantiene** durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia.





y las normas especiales que regulan las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

El expediente físico o electrónico **debe** contener, entre otros, la siguiente documentación legible:

- a) Documentos en los que conste el pedido del usuario, si el reclamo se presentó por escrito y, en los demás casos, el documento en que conste el registro del reclamo con identificación del pedido, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 del presente Reglamento, salvo **en los casos de las quejas por no permitir la presentación de reclamos en los que no se cuenten con dichos documentos.**

En caso el reclamo ingrese por el Sistema de Gestión de Usuarios, se debe anexar al expediente el formato del problema registrado por el usuario y los anexos que éste adjunte, la respuesta de la empresa operadora y el formulario de reclamo que **notifica** el Sistema a la empresa operadora.

Cuando se inicie un procedimiento de reclamo con posterioridad a la solución anticipada que haya otorgado la empresa operadora al servicio que se reclama, la información correspondiente contenida en el registro único de reclamos, debe ser incluida en el expediente administrativo bajo la denominación de histórico de soluciones anticipadas de reclamos.

- b) Copias de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos **cuya materia implique el cuestionamiento del pago de una facturación**. En los casos que la empresa operadora no efectúe directamente la facturación y recaudación de sus servicios, **debe** adjuntar el detalle de llamadas efectuadas o, en su defecto, de los servicios prestados.

La formación y organización del expediente físico y electrónico se rige por lo dispuesto en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General y las normas especiales que regulan las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

El expediente electrónico en segunda instancia se encuentra compuesto, según corresponda, por: (i) el expediente electrónico de primera instancia; (ii) la información elevada en formato digital por la empresa operadora; (iii) la información física digitalizada con valor legal y/o administrativo; y, (iv) los documentos electrónicos emitidos en segunda instancia.

El expediente físico o electrónico **debe** contener, entre otros, la siguiente documentación legible:

- a) Documentos en los que conste el pedido del usuario, si el reclamo se presentó por escrito y, en los demás casos, el documento en que conste el registro del reclamo con identificación del pedido, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 del presente Reglamento, salvo **en los casos las quejas por no permitir la presentación de reclamos los que no se cuenten con dichos documentos.**

En caso el reclamo ingrese por el Sistema de Gestión de Usuarios, se debe anexar al expediente el formato del problema registrado por el usuario y los anexos que éste adjunte, la respuesta de la empresa operadora y el formulario de reclamo que **notifica** el Sistema a la empresa operadora.

- b) Copias de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos **cuya materia implique cuestionamiento del pago de una facturación**. En los casos que la empresa operadora no efectúe directamente la facturación y recaudación de sus servicios, **debe** adjuntar





- c) Actas, informes, **medios probatorios** o documentos de toda índole producidos por la empresa operadora para resolver el reclamo en primera instancia.
- d) Resolución de primera instancia de la empresa operadora con su respectivo cargo de notificación, de corresponder.
- e) Recurso de apelación o queja presentada por el usuario.
- f) Documentos de toda índole presentados por el usuario.

El TRASU **presume** que no existe documentación referida al reclamo distinta a la obrante en el expediente.

Comentarios recibidos

TELEFÓNICA

1. El OSIPTEL pretende ir más allá de las disposiciones relacionadas al contenido del expediente administrativo, al pretender que se incorpore actuados extra proceso, como el SAR previo.

Sobre el particular, cabe traer a colación la definición que estableció el TUO de la LPAG al establecer los documentos que deben encontrarse dentro del expediente electrónico

31.1 El expediente electrónico está constituido por el conjunto de documentos electrónicos generados a partir de la iniciación del procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad en una determinada entidad de la Administración Pública.

2. Es así que, del TUO de la LPAG se determina que los expedientes administrativos se conforman con la documentación actuada desde el inicio del procedimiento administrativo, lo cual, en el presente caso no incluiría la información relativa al SAR, que es una figura previa al procedimiento administrativo de solución de reclamos.

En esta misma línea se pronuncia su Despacho en la exposición de motivos que sustenta el cambio normativo de la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL que introduce la figura de la solución anticipada de reclamos en la normativa vigente:

detalle de llamadas efectuadas o, en su defecto, de los servicios prestados.

- c) Actas, informes, **medios probatorios** o documentos de toda índole producidos por la empresa operadora para resolver el reclamo en primera instancia.
- d) Resolución de primera instancia de la empresa operadora con su respectivo cargo de notificación, de corresponder.
- e) Recurso de apelación o queja presentada por el usuario.
- f) Documentos de toda índole presentados por el usuario.

El TRASU **presume** que no existe documentación referida al reclamo distinta a la obrante en el expediente.”

Posición del OSIPTEL

Se acoge el comentario y se retira del texto normativo la solici de remitir información sobre el SAR.





Con la finalidad de promover una solución oportuna y eficiente a los problemas con la prestación del servicio, el Reglamento de Reclamos pretende favorecer la solución de los reclamos incluso antes del inicio formal de un procedimiento administrativo.

Es así que, del mismo texto normativo se concluye que el SAR es una figura jurídica extra procesal aplicada de manera previa al inicio del procedimiento administrativo de reclamo.

VIETTEL DEL PERU S.A.C.

1. Sobre el texto agregado propuesto en este artículo, referido a la inclusión del Histórico de Soluciones Anticipadas sería pertinente que se precise si sólo debe agregar información de la solución anticipada vía el Histórico en referencia o si también debería incluirse la documentación correspondiente, como lo señalaría el Reglamento de Reclamos.

Conforme se indicó previamente, se retiró del texto normativo la solicitud de remitir información sobre el SAR.

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 30.- Suspensión del acto o de la resolución recurrida

La presentación de reclamos y recursos de apelación a los que se refiere el presente Reglamento deja en suspenso la ejecución de los actos reclamados, de los que se deriven de éstos, o de las resoluciones recurridas; los que quedan supeditados a lo resuelto mediante resolución firme o que hubiere causado estado.

En los reclamos cuya materia implique el cuestionamiento del pago de una facturación o cobro, la empresa operadora no puede exigir el pago de la parte no reclamada sino hasta la fecha de vencimiento expresada en el recibo y siempre que haya transcurrido el período de gracia establecido por la empresa operadora, de ser el caso.

Luego de presentado un reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido, la empresa operadora no puede suspender la prestación del servicio por falta de pago o exigir el pago del monto reclamado, salvo que:

1. Se proceda lícitamente como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo.
2. El usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada.

Texto final de la norma

“Artículo 30.- Suspensión del acto o de la resolución recurrida

La presentación de reclamos y recursos de apelación a los que se refiere el presente Reglamento deja en suspenso la ejecución de los actos reclamados, de los que se deriven de éstos, o de las resoluciones recurridas; los que quedan supeditados a lo resuelto mediante resolución firme o que hubiere causado estado.

En los reclamos cuya materia implique el cuestionamiento del pago de una facturación o cobro, la empresa operadora

puede exigir el pago de la parte no reclamada sino hasta la fecha de vencimiento expresada en el recibo y siempre que haya transcurrido el período de gracia establecido por la empresa operadora, de ser el caso.

Luego de presentado un reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido, la empresa operadora no puede suspender la prestación del servicio por falta de pago o exigir el pago del monto reclamado, salvo que:

1. Se proceda lícitamente como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo.





3. Se encuentre amparado en un pronunciamiento previo del OSIPTEL.
4. El objeto del reclamo hubiere sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU, por no encontrarse comprendido dentro de las materias contempladas en el artículo 28 del presente Reglamento, o;

El reclamo hubiere sido presentado con motivo de **calidad o falta de servicio**, en virtud a lo establecido en la normativa vigente.”

2. El usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada.
3. Se encuentre amparado en un pronunciamiento previo del OSIPTEL.
4. El objeto del reclamo hubiere sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU, por no encontrarse comprendido dentro de las materias contempladas en el artículo 28 del presente Reglamento, o;
5. El reclamo hubiere sido presentado o encauzado a la materia de **calidad e idoneidad en la prestación del servicio** o falta de servicio, en virtud de lo establecido en la normativa vigente.”

Comentarios recibidos

AMÉRICA MÓVIL

1. De manera general precisamos que tanto en materias vinculadas a suspensión o baja la corrección o congelamiento de montos asociados al reclamo se da con posterioridad al análisis realizado y no al momento del registro, en el que no todos los cobros por ajustar estarán emitidos.

Posición del OSIPTEL

Respecto del comentario indicado por la empresa operadora se hace hincapié en que la presentación de reclamos y recursos apelación a los que se refiere el presente Reglamento deja suspenso la ejecución de los actos reclamados, sin perjuicio que, de corresponder, al momento del análisis realizado se ajusten los cobros que no fueron emitidos previamente.

ENTEL

1. En referencia a la modificación del artículo 30, señalamos que es importante que se establezca claramente las materias de reclamo que dejan en suspenso la ejecución de los actos reclamados, toda vez que, conforme a lo señalado en los comentarios de los artículos anteriores, existen materias como la de cobro en los cuales es necesario que el reclamante acredite éste, de lo contrario, nos veríamos ante sendos reclamos en los cuales el usuario señala haber cancelado el recibo pese a que no lo tenemos registrado y no se generaría el cobro de éste hasta la resolución e incluso hasta la apelación, ello, conllevaría a una mala práctica por parte de los usuarios quienes al igual que en anteriores ocasiones podrían hacer un mal uso del procedimiento de reclamos, simplemente para no cancelar el servicio; por lo que, los reclamos de cobro sin acreditación no debe quedar supeditados a resolución de éste.

Respecto del comentario de la empresa ENTEL debemos señalar que en los reclamos cuya materia implique el cuestionamiento pago de una facturación o cobro, la empresa operadora no puede exigir el pago de la parte reclamada.

En ese sentido, no es posible restringir esta interpretación por todos los casos de cobro por pago no procesado u otros donde involucre un monto en reclamo.





2. En ese sentido, solicitamos al regulador, convoque a una mesa de trabajo para determinar la casuística adecuada en los cuales se suspenda la ejecución de los actos reclamados, ello a fin de evitar un ejercicio abusivo del procedimiento de reclamos, por lo que es necesario definir éstos.

VIETTEL

1. Si bien las precisiones establecidas en el proyecto normativo son importantes, es oportuno mencionar que en el supuesto 5 del artículo materia de comentario, en comparación a la normativa vigente, se deja de lado los supuestos en donde se ha producido suspensiones por corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios o por el uso indebido, supuestos que pueden ser cuestionados por clientes y que a la fecha se encuentran relacionados con la normativa del RENTESEG.

2. En esta misma línea, resultaría conveniente que la precisión referida en el quinto numeral no solo incluya los reclamos presentados bajo la materia de calidad, sino también aquellos encauzados posteriormente. Esta salvedad permitiría que no solo los reclamos de calidad presentados como tales tengan este tratamiento, sino también aquellos cuya descripción señale este inconveniente y que sean encauzados en la tramitación del procedimiento. Así, se eliminaría el incentivo (suspensión de cobro) de aquellos usuarios seleccionen maliciosamente el motivo de facturación y/o cobro.

Proyecto sujeto a comentarios

"Artículo 31.- Inadmisibilidad del reclamo, recurso o queja
Los casos en los que la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, adviertan que el reclamo, recurso o queja presentado por el usuario no cumple con todos los requisitos de presentación exigidos en el presente Reglamento serán declarados inadmisibles; otorgándose al usuario **un plazo de tres (3) días hábiles**, a fin de que subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la omisión. **La inadmisibilidad se declara dentro del plazo máximo para resolver.**

La sola presentación de un reclamo por suspensión por corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios, no implica la reactivación del servicio, toda vez que ello pudiera significar una afectación a la seguridad pública.

En los casos en los que correspondan ser encauzados bajo la materia de calidad en la prestación de servicio o falta de servicio, el reclamo presentado no suspenderá los actos reclamados. En ese sentido, se reformula la redacción del numeral 5 del artículo bajo consulta, quedando la siguiente redacción:

*"5.El reclamo hubiere sido presentado **o encauzado a la materia de calidad o falta de servicio**, en virtud a lo establecido en la normativa vigente."*



Texto final de la norma

"Artículo 31.- Inadmisibilidad del reclamo, recurso o queja
Los casos en los que la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, adviertan que el reclamo, recurso o queja presentado por el usuario no cumple con todos los requisitos de presentación exigidos en el presente Reglamento serán declarados inadmisibles; otorgándose al usuario **un plazo de tres (3) días hábiles**, a fin de que subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la omisión. **La inadmisibilidad se declara dentro del plazo máximo para resolver.**



El plazo de resolución se suspende desde la notificación de la resolución que declara la inadmisibilidad hasta la subsanación o hasta el término del plazo otorgado, lo que ocurra primero. Mientras esté pendiente la subsanación, no procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo.

De no efectuarse la subsanación dentro del plazo otorgado, la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, declarará el archivo del expediente.”

Comentarios recibidos

TELEFÓNICA

1. El TUO de la LPAG establece un plazo máximo de 2 días hábiles para subsanar por tanto este artículo debe adecuarse a dicho plazo.
2. Por otro lado, solicitamos que se precise que la inadmisibilidad puede ser declarada en el mismo momento de presentación del reclamo. Esto es particularmente relevante en el caso de reclamos presenciales o telefónicos en que, si el usuario no está otorgando información necesaria, sin perjuicio de recibir el reclamo se informe de ello al cliente, no siendo necesario emitir un acto adicional.
3. Ello se encuentra acorde con los principios de simplificación del procedimiento administrativo. Ello es parecido a los escenarios en que al momento en que el administrado presenta un recurso, la propia mesa de partes informa de la falta de un requisito y da un plazo para subsanar.
4. Por tanto, se propone el siguiente texto:
La inadmisibilidad puede ser declarada en el mismo acto de presentación del reclamo y/o recurso, teniendo como plazo máximo el plazo máximo para resolver.

El plazo de resolución se suspende desde la notificación de la resolución que declara la inadmisibilidad hasta la subsanación o hasta el término del plazo otorgado, lo que ocurra primero.

Mientras esté pendiente la subsanación, no procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo. **Respecto de los reclamos señalados en el numeral 1 del artículo 54, el cómputo del plazo de resolución inicia luego de la subsanación o del término del plazo otorgado.**

De no efectuarse la subsanación dentro del plazo otorgado, la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, declarará el archivo del expediente.”

Posición del OSIPTEL

Al respecto, cabe precisar que el TUO de la LPAG es la norma general, teniendo en cuenta ello, al tratarse de reclamos usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones considerándose que se trata de un procedimiento administrativo especial, lo establecido en el artículo 134° del TUO de la LPAG aplica de manera supletoria, motivo por el cual se ha considerado... establecer un plazo de tres (3) días hábiles, a efectos que usuarios puedan subsanar el error o defecto o acredite cumplimiento de la omisión que se notifique en la inadmisibilidad ya sea por parte del funcionario designado para resolver reclamos por parte de la empresa operadora o del TRASU.

Adicionalmente a ello, el TUO de la LPAG establece garantías condiciones mínimas que le asiste a todo administrado en procedimiento; sin embargo, ese parámetro no se ve perjudicado se otorga tres (3) días conforme lo establece el Reglamento de Reclamos. Existe prohibición de desconocer dichas garantías por no de mejorarlas.

Respecto del reclamo presencial la empresa operadora puede ese mismo momento emitir la resolución de inadmisibilidad c...





[Empty space for handwritten notes]

AMÉRICA MÓVIL
 1. Respecto del artículo bajo comentario, solicitamos se incorpore algún pronunciamiento específico para el problema de las direcciones falsas brindadas por tramitadores. A la fecha existen dudas respecto del tratamiento para reclamos que necesitan comunicar al usuario un supuesto de inadmisibilidad, pero no se cuenta con una dirección válida para comunicar ello.

ENTEL
 1. Hemos visto necesario agrupar el artículo 6 con el artículo 31 a fin de que ambos se encuentren alineados. En ese sentido, coincidimos en que la inadmisibilidad interrumpe el plazo para resolver el reclamo hasta que el cliente

expresa indicación de las observaciones que el usuario debe subsanar en el plazo de tres (3) días hábiles.

Con relación al reclamo telefónico, la empresa operadora debe emitir la resolución de inadmisibilidad dentro del plazo para resolver señalando expresamente las observaciones que el usuario debe subsanar en el plazo de tres (3) días hábiles.

Respecto del principio de simplificación no resulta amparable dicho principio toda vez que el requisito exigido no es de complejidad; por el contrario, el emitir la resolución de inadmisibilidad resulta racional y proporcional para alcanzar la finalidad del procedimiento y que el usuario pueda, de manera clara, subsanar las observaciones realizadas por la entidad administrativa. Además, se debe tener en cuenta que se trata de un procedimiento administrativo, por lo tanto, la decisión que se adopte debe consistir en un acto administrativo, en este caso la resolución de inadmisibilidad la cual puede ser expedida en el mismo momento de la presentación del reclamo.

Teniendo en cuenta lo señalado en los puntos anteriores no es posible considerar el texto propuesto por parte de la empresa operadora.

Al respecto, cabe señalar que en los artículos 36° y 39° del Reglamento de Reclamos se establece cual es el procedimiento a seguir cuando la dirección es inexistente o cuando no se cuenta con la respuesta de recepción.

Se acoge el comentario a fin de que en casos de inadmisibilidad de reclamos con plazos de resolución de tres (3) días hábiles, dicho plazo se reinicie.





se comunique con la empresa operadora para efectuar la validación de identidad dentro del plazo de 3 días hábiles; sin embargo, conforme a los comentarios para el artículo 6, en los casos de inadmisibilidad de reclamos con plazos de tres (03) días de resolución, el plazo deberá reiniciarse, posterior a ello, en caso de no subsanación, deberá archivar el procedimiento.

2. Ahora bien, ponemos a conocimiento del regulador la propuesta de implementar una restricción para aquellos abonados/usuarios que a pesar de que en reiteradas oportunidades se les ha informado que existe una vía regular distinta al libro de reclamaciones para ingresar su reclamo o tienen más de tres ingresos de reclamos/apelaciones/quejas por esta vía no regular con la única condición de no validar su identidad o que, en reiteradas oportunidades, se les llega la carta de inadmisibilidad y no validan su identidad, generar la restricción para evitar que sendos tramitadores interpongan reclamos/apelaciones/quejas que lo único que involucra es el aumento de la carga laboral y operativa de la empresa operadora.

En ese sentido, respetuosamente, solicitamos al regulador considere la propuesta, la misma que responde a un tema de educación hacia los usuarios y evitar con ello, cargas operativas y gastos innecesarios a las empresas operadoras.

DIRECTV

1. Consideramos oportuno que la norma precise que la inadmisibilidad de un recurso o queja solo lo puede determinar la Autoridad Administrativa en Telecomunicaciones; ya que, en segunda instancia el procedimiento es un Procedimiento Administrativo Trilateral.

2. Es decir, en segunda instancia las empresas operadoras son parte del procedimiento por lo que carecen de competencia para cumplir esta función frente a los usuarios.

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 32.- Imprudencia del reclamo, recurso o queja

Los reclamos son declarados improcedentes cuando:

1. Son presentados excediendo los plazos establecidos.

Sobre la presentación de un reclamo, recurso de apelación o queja a través del libro de reclamaciones, es de precisar que se modificó el texto del artículo 6, a fin de brindar un plazo de tres (3) días hábiles para el encauzamiento, no obstante, en atención a las disposiciones del TUO de la LPAG, no es posible limitar el derecho del usuario de que se encauce su reclamo, recurso de apelación o queja ingresado por una vía distinta a la regular.

Al respecto, si bien la norma señala que podrán declarar inadmisibilidad las empresas operadoras o el TRASU según corresponda, tratándose de la validación de identidad del usuario abonado del servicio esta es una función inherente a la empresa operadora debido a que ella cuenta con toda la información sobre la titularidad del servicio y no el Tribunal, por lo tanto le corresponde a las empresas operadoras declarar la inadmisibilidad de reclamos, recursos de apelación y quejas por dicho motivo.

Texto final de la norma

“Artículo 32.- Imprudencia del reclamo, recurso o queja

Los reclamos son declarados improcedentes cuando:

1. Son presentados excediendo los plazos establecidos.





2. El objeto del reclamo no se encuentra contemplado dentro de las materias **reclamables**.
3. Existe un procedimiento en trámite sobre el objeto del reclamo o se emitió una resolución firme o que causó estado en un anterior procedimiento.
4. **No se presentó un reporte por problemas de calidad y averías con anterioridad a la presentación de un reclamo por calidad.**

Los recursos **son** declarados improcedentes cuando:

1. **Son** presentados excediendo los plazos establecidos.
2. No se **agotó** la vía previa ante la empresa operadora.
3. **Existe** un procedimiento en trámite sobre el objeto del reclamo o se **emitió** una resolución firme o que causó estado en un anterior procedimiento.

Las quejas **son** declaradas improcedentes cuando:

1. **Son** presentadas antes del plazo para que se configure el silencio administrativo positivo o excediendo el plazo establecido para solicitar la declaración del silencio administrativo positivo.
2. **Existe** un procedimiento en trámite sobre el objeto de queja o si el procedimiento concluyó.
3. No se **refiere** a un procedimiento de reclamo o no esté comprendida en los supuestos del artículo 70 del presente Reglamento.”

Comentarios recibidos

TELEFÓNICA

1. Nos parecen adecuadas las precisiones, sin embargo, deberían ir acompañadas de una evaluación si en algunos de estos escenarios se tendría que aplicar el procedimiento del 58-A que define que sea la operadora la que declare la improcedencia, por ejemplo, en el caso de quejas, dado que solo se contempla en apelaciones.

ENTEL

1. Es necesario se establezca un plazo del “Reporte” a efectos de que se pueda distinguir si el reporte ingresado por el usuario corresponde al reclamo de calidad,

2. El objeto del reclamo no se encuentra contemplado dentro de las materias **reclamables**.
3. Existe un procedimiento en trámite sobre el objeto del reclamo o se emitió una resolución firme o que causó estado en un anterior procedimiento.

Los recursos **son** declarados improcedentes cuando:

1. **Son** presentados excediendo los plazos establecidos.
2. No se **agotó** la vía previa ante la empresa operadora.
3. **Existe** un procedimiento en trámite sobre el objeto del reclamo o se **emitió** una resolución firme o que causó estado en un anterior procedimiento.

Las quejas **son** declaradas improcedentes cuando:

1. **Son** presentadas antes del plazo para que se configure el silencio administrativo positivo o excediendo el plazo establecido para solicitar la declaración del silencio administrativo positivo.
2. **Existe** un procedimiento en trámite sobre el objeto de queja o si el procedimiento concluyó.
3. No se **refiere** a un procedimiento de reclamo o no esté comprendida en los supuestos del artículo 70 del presente Reglamento.”

Posición del OSIPTEL

Los supuestos en los cuales la empresa operadora y/o el TRA debe declarar la improcedencia se encuentran detallados en otros artículos del Reglamento de Reclamos.

Se retira la causal de improcedencia referida a la falta del reporte previo en el caso de los reclamos por calidad, considerando que ante dicho supuesto la empresa operadora debe realizar





toda vez que pueden existir reportes de un periodo antiguo que los usuarios utilicen para el ingreso de reclamos; por lo tanto, consideramos que el reporte si bien debe ser un requisito a solicitar para el ingreso del reclamo de calidad, de lo contrario, no debería aceptarse éste; este no debe ser mayor a 4 días calendario.

encauzamiento respectivo, en caso el problema sea el mismo y se cuente con un reporte previo, independiente de la antigüedad del reporte, y que no ha generado previamente un reclamo.

VIETTEL

1. Del presente artículo propuesto, advertimos que la cuarta causal de improcedencia de reclamos podría generar una limitación de los derechos de los usuarios durante la tramitación del procedimiento. En tanto condiciona al usuario a la presentación obligatoria del reporte por avería y posteriormente el reclamo de calidad. Sin embargo, no se especifica si esta limitación obligatoriamente debe ser cumplida en todos los tipos de servicios (telefonía móvil, telefonía fija, internet móvil, internet fijo u otros). Por ello, sería pertinente que se realice una precisión al respecto, a fin de evitar vacíos normativos.

Se acoge el comentario, se retira la causal de improcedencia referida a la falta del reporte previo en el caso de los reclamos por calidad, considerando que ante dicho supuesto la empresa operadora debe realizar el encauzamiento respectivo.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Mediante el proyecto normativo se propone incorporar la causal de improcedencia de reclamo (falta de reporte de problemas de calidad y averías), que limita la interposición de reclamos en caso de problemas de calidad, toda vez que el usuario tiene diversos canales de reclamación en los que no siempre es posible solicitar ni presentar físicamente un reclamo ni adjuntar documentación.

Se acoge el comentario, se retira la causal de improcedencia referida a la falta del reporte previo en el caso de los reclamos por calidad.

Adicionalmente, al tratarse de información que posee la empresa prestadora, RECOMENDAMOS que se establezca la obligación a cargo de la operadora de incorporar de oficio el reporte por problemas de calidad y averías al procedimiento de reclamo iniciado por el usuario.

Asimismo, se precisa en el numeral 1 del artículo 15 del Reglamento de Reclamos, lo relacionado al reporte, y consiguientemente, se modifica el numeral 8 del Régimen de infracción y sanciones, que tipifica el incumplimiento del citado artículo a de hacer referencia al reporte.

Del mismo modo, el reporte indicado debe ser incorporado el numeral 1 del artículo 15 del presente Reglamento de Atención de Reclamos, como parte de la información que la operadora está en la obligación de proporcionar al usuario.

Proyecto sujeto a comentarios

Texto final de la norma

“Artículo 34.- Aplicación del silencio administrativo positivo
La empresa operadora debe aplicar el silencio administrativo positivo cuando:

“Artículo 34.- Aplicación del silencio administrativo positivo



1. Transcurrido el plazo establecido en el artículo 54, la empresa operadora no emitió la resolución de primera instancia o no emitió pronunciamiento por algún extremo del reclamo.
2. Transcurrido el plazo máximo para resolver establecido en el artículo 54, además del plazo máximo para notificar señalado en el artículo 36-A, la empresa operadora no **notificó** la resolución de primera instancia o no emitió pronunciamiento por algún extremo del reclamo. Para el caso de las notificaciones electrónicas **debe** tomarse en consideración lo dispuesto en el cuarto párrafo del artículo 39.

Lo dispuesto en el párrafo anterior **es** de aplicación siempre que el reclamo **sea** interpuesto sin contravenir las disposiciones del presente Reglamento.

En el plazo máximo de cinco (5) días hábiles de ocurrido el silencio administrativo positivo, la empresa operadora debe comunicar al usuario a través de cualquier medio que permita dejar constancia de dicha comunicación, sobre la aplicación del silencio administrativo positivo, con el detalle de la(s) materia(s) reclamable(s).

En los casos que ha aplicado el silencio administrativo positivo, la empresa operadora, no debe elevar el recurso de apelación o queja ante el TRASU.”

Comentarios recibidos

TELEFÓNICA

1. Saludamos la propuesta de modificación planteada por el Organismo Regulador, cuando se mantiene que no sea exigible que eleve la queja y el recurso de apelación ante el Tribunal, así como la posibilidad de comunicar al usuario la aplicación del silencio administrativo positivo a través de cualquier medio que deje constancia.

La empresa operadora debe aplicar el silencio administrativo positivo cuando:

1. Transcurrido el plazo establecido en el artículo 54, la empresa operadora no emitió la resolución de primera instancia o no emitió pronunciamiento por algún extremo del reclamo.
2. Transcurrido el plazo máximo para resolver establecido en el artículo 54, además del plazo máximo para notificar señalado en el artículo 36-A, la empresa operadora no **notificó** la resolución de primera instancia o no emitió pronunciamiento por algún extremo del reclamo. Para el caso de las notificaciones electrónicas **debe** tomarse en consideración lo dispuesto en el cuarto párrafo del artículo 39.

Lo dispuesto en el párrafo anterior es de aplicación siempre que el reclamo sea interpuesto sin contravenir las disposiciones del presente Reglamento.

En el plazo máximo de cinco (5) días hábiles de ocurrido silencio administrativo positivo, la empresa operadora de comunicar al usuario a través de cualquier medio que permita dejar constancia de dicha comunicación, sobre la aplicación del silencio administrativo positivo, con el detalle de la materia(s) reclamable(s).

En los casos que ha aplicado el silencio administrativo positivo, la empresa operadora, no debe elevar el recurso apelación o queja ante el TRASU.”

Posición del OSIPTEL

La empresa operadora se encuentra conforme con la modificaci...





2. Como lo evidenciamos en nuestros comentarios al Proyecto inicial del Reglamento General de Reclamos del año 2014, la reducción de plazos para emitir y notificar la resolución de reclamos, así como las diversas obligaciones que se han presentado durante los primeros seis años de vigencia del reglamento, han originado un incremento en la cantidad de silencios administrativos positivos. En ese sentido, resultaba necesario que al menos dichas medidas fueran acompañadas además de procedimientos más simples para el otorgamiento del SAP así como de mayor flexibilidad y apertura respecto de los mecanismos de comunicación al cliente, así como el establecimiento de un plazo razonable para el envío de la comunicación al cliente sobre la aplicación del SAP.

AMÉRICA MÓVIL

1. Con relación al artículo bajo comentario, debemos precisar lo siguiente:

Dice:

La empresa operadora debe (...) sobre la aplicación del silencio administrativo positivo (...).

Debe decir:

La empresa operadora debe (...) sobre la decisión de aplicar el silencio administrativo positivo (...).

ENTEL

1. En referencia a la aplicación del silencio administrativo positivo, consideramos que es importante que el regulador, establezca claramente qué conceptos o materias reclamables están sujetas a la aplicación del SAP; toda vez que existen materias reclamadas que responden a solicitudes válidamente efectuadas, es decir, transacciones que cumplen con todos los requisitos de la normativa; por lo que no pueden dejarse sin efecto solo por no responder dentro del plazo el reclamo respectivo; nos referimos a los casos, por ejemplo, de contratación del servicio, de la portabilidad, migración, entre otros que necesitan ser revisados y analizados en el fondo del reclamo.

El silencio administrativo positivo no proviene de una decisión de la empresa operadora, sino por el transcurso del tiempo sin que se haya emitido y notificado el pronunciamiento de la primera instancia sobre el reclamo. En ese sentido no corresponde modificar el texto conforme a lo solicitado.

De acuerdo con lo señalado en el TUO de la LPAG, por regla general los procedimientos se encuentran sujetos a silencio administrativo positivo, y, de manera excepcional, el silencio negativo es aplicable en aquellos casos en los que la petición administrada puede afectar significativamente el interés público en una situación que no acontece en los supuestos que menciona ENT...

Artículo 38.- Procedimientos de evaluación previa con silencio negativo.





2. En ese sentido, si bien materias como el de facturación o cobro puede ser objeto de aplicación del SAP, por cuanto se discute un recibo determinado, sin embargo, una contratación del servicio en la cual la empresa operadora cuenta con la verificación identidad, con la manifestación de voluntad del abonado, requiere de un análisis mayor y no necesariamente por SAP se van a anular contratos jurídicamente válidos.

3. En ese sentido, respetuosamente, solicitamos se reconsidere y se establezcan los supuestos en los cuáles se aplica el SAP. Asimismo, solicitamos generar mesas de trabajo con las empresas operadoras para determinar dichas materias.

VIETTEL.

1. De la revisión del texto propuesto, advertimos que se ha determinado el plazo para comunicarle al usuario sobre la aplicación del silencio administrativo

38.1 Excepcionalmente, **el silencio negativo es aplicable en aquellos casos en los que la petición del administrado puede afectar significativamente el interés público** e incida en los siguientes bienes jurídicos: la salud, el medio ambiente, los recursos naturales, la seguridad ciudadana, el sistema financiero y de seguros, el mercado de valores, la defensa comercial, la defensa nacional y el patrimonio cultural de la nación, así como en aquellos procedimientos de promoción de inversión privada, procedimientos trilaterales, procedimientos de inscripción registral y en los que generen obligación de dar o hacer del Estado y autorizaciones para operar casinos de juego y máquinas tragamonedas.

La calificación excepcional del silencio negativo se produce en la norma de creación o modificación del procedimiento administrativo, debiendo sustentar técnica y legalmente calificación en la exposición de motivos, en la que se precise la afectación en el interés público y la incidencia en alguno de los bienes jurídicos previstos en el párrafo anterior.

Por Decreto Supremo, refrendado por el Presidente Consejo de Ministros, se puede ampliar las materias en las que, por afectar significativamente el interés público, corresponde la aplicación de silencio administrativo negativo. (...).

En ese sentido, no corresponde acoger el comentario.

En caso se presenten este tipo de quejas y se haya aplicado silencio administrativo positivo, la empresa operadora, no de





positivo. No obstante, consideramos necesario que se precise el tratamiento de aquellos expedientes no elevados al TRASU, en tanto es posible que los usuarios presenten quejas por no elevación de recurso al TRASU. A pesar de que el Reglamento de Reclamos lo autoriza.

DIRECTV

1. Consideramos oportuno se precise que, como la aplicación del silencio administrativo positivo es una sanción por no contestar los reclamos, recurso o quejas en plazo legal, no se determine una multa en paralelo por la falta de atención a estos; siempre que se comunique el silencio administrativo al usuario dentro del plazo establecido.

2. Esto se circunscribe en el hecho de que una sanción administrativa y el silencio administrativo es una doble sanción para un mismo acto.

3. Además, si se cumple con informar al usuario sobre el silencio administrativo positivo y se satisface sus necesidades no habría daño; y, sin daño no habría responsabilidad administrativa.

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 34-B.- Cumplimiento de la pretensión acogida por la empresa operadora en aplicación del silencio administrativo positivo
Dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la comunicación señalada en el artículo 34, la empresa operadora está obligada a cumplir con la pretensión del usuario acogida en aplicación del silencio administrativo positivo.

Asimismo, en dicho plazo debe comunicar al usuario las acciones adoptadas en la ejecución del cumplimiento del silencio administrativo positivo o las razones por las cuales, de manera excepcional, se encuentra

elevantar, sino comunicar al usuario sobre el acogimiento de su pretensión.

La aplicación del silencio administrativo positivo no constituye una sanción administrativa. El silencio administrativo positivo, conforme lo detalla Morón Urbina, es un modo imperativo de conclusión de los procedimientos administrativos promovidos por los ciudadanos que opera, en subsidio, cuando la autoridad ha incurrido en inactividad formal resolutive, sustituyendo la esperada decisión por una ficción legal: la de haberse producido una decisión declarativa, estimativa, afirmativa o favorable a lo pedido³. Por el contrario, la sanción administrativa constituye un menoscabo o aflicción en el administrado, como consecuencia de la comisión de una infracción administrativa. Cabe indicar que, conforme lo señala la Ley N° 27336 y el TUO de la LPAG, el daño causado constituye un aspecto a evaluar en la determinación de la sanción administrativa.

En ese sentido, no es posible acoger el comentario de la empresa operadora en este extremo.

Texto final de la norma

“Artículo 34-B.- Cumplimiento de la pretensión acogida por la empresa operadora en aplicación del silencio administrativo positivo
Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la comunicación señalada en el artículo 34, la empresa operadora está obligada a cumplir con la pretensión del usuario acogida en aplicación del silencio administrativo positivo.



³ MÓRON URBINA, Juan Carlos, Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Gaceta Jurídica S.A., Décima cuarta edición, Lima, Pág. 379.



impedido de efectuarlo, a través de cualquier medio que permita su acreditación.

Lo señalado en este párrafo no es aplicable cuando el reclamo o el recurso hayan sido interpuestos contraviniendo lo dispuesto en el presente Reglamento.

De oficio, a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos **evalúa** el cumplimiento de la pretensión del usuario acogida en aplicación del silencio administrativo positivo y, **de corresponder, da inicio al procedimiento administrativo sancionador respectivo, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.**"

Comentarios recibidos

TELEFÓNICA

1. Tal como señalamos en nuestros comentarios al artículo anterior, debido al incremento en la aplicación del SAP, resultaba necesario que se estableciera un plazo que resulte adecuado para poder dar cumplimiento a lo establecido en la resolución, por lo que estamos de acuerdo con la propuesta de establecer un plazo de cumplimiento de diez días hábiles. Cabe señalar que, a la fecha, en la práctica se solicitaba que el cumplimiento se realice en el plazo de elevación lo cual resultaba operativamente complejo e impedía que brinde una atención y seguimiento adecuado a los casos que incurrían en la figura del Silencio Administrativo Positivo.

2. Asimismo, consideramos adecuado que se incorpore la posibilidad de informar al cliente en aquellos casos que no ha sido posible cumplir con el SAP y se atiende a través de medidas alternativas. Respecto de la aplicación concreta del SAP, en la práctica para ciertas casuísticas hemos encontrado dificultades para el acogimiento de la pretensión o reclamo del cliente. Por ejemplo, para el caso reclamos por migración o baja indebida, cuando se trata de planes y/o paquetes inactivos, la mejor opción de cumplimiento es brindar opción a migrar o reinstalar a un plan vigente similar en coordinación con los clientes, sin perjuicio de realizar el ajuste del periodo reclamado y/o el derecho a baja o migración del cliente.

Asimismo, en dicho plazo debe comunicar al usuario las acciones adoptadas en la ejecución del cumplimiento del silencio administrativo positivo o las razones por las cuales, de manera excepcional, se encuentra impedido de efectuarlas, a través de cualquier medio que permita su acreditación.

Lo señalado en este párrafo no es aplicable cuando el reclamo o el recurso hayan sido interpuestos contraviniendo lo dispuesto en el presente Reglamento."

Posición del OSIPTEL

Según se indica en el artículo bajo comentario, la empresa operadora, en el plazo establecido, debe comunicar al usuario sobre la ejecución del silencio administrativo positivo o las razones por las cuales, de manera excepcional, se encuentra impedido efectuarlo. En ese sentido, los supuestos que menciona la empresa operadora no encajan en el supuesto previsto en la propuesta normativa, por cuanto son situaciones que se encuentran fuera del control de la empresa operadora, en la medida que, si realiza una baja o migración de forma indebida y al momento de retornar al plan contratado, este no se encontrara activo, debe efectuar las modificaciones pertinentes a fin de brindarle el plan contratado u otro con idénticas prestaciones.

Sobre la mención de la participación de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos en la evaluación de las denuncias por incumplimiento del Silencio Administrativo Positivo (en adelante SAP) y en el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en los casos que así lo ameriten, es de precisar que dicha disposición se encuentra prevista actualmente en el Reglamento de Reclamos. Adicional a ello, cabe precisar que el artículo b...





Estas son situaciones en las que es imposible cumplir el SAP por una circunstancia sobreviniente.

3. Finalmente, resulta totalmente desproporcionado que, por un supuesto de incumplimiento del SAP, se disponga que la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos deba dar inicio a un procedimiento administrativo sancionador. Esto desconoce que siempre existirá un margen de error respectivo; por ello no resulta adecuado que no se haya recogido un tipo de supervisión basados en % de incumplimientos como ocurre en otros Reglamentos como el de Calidad de Atención o Calidad de red. La función sancionadora cuando es ejercida de esta manera no cumple su objetivo.

4. Asimismo, sobre esto último su Despacho señala de manera implícita que ante incumplimientos detectados debe iniciar los procedimientos sancionadores; sin embargo, ello colisiona con lo dispuesto en la LPAG y el rol preventivo del ejercicio de la función fiscalizadora. Particularmente, la LPAG dispone lo siguiente:

243.1. Las actuaciones de fiscalización podrán concluir en: 1. La certificación o constancia de conformidad de la actividad desarrollada por el administrado. 2. La recomendación de mejoras o correcciones de la actividad desarrollada por el administrado. 3. La advertencia de la existencia de incumplimientos no susceptibles de ameritar la determinación de responsabilidades administrativas. 4. La recomendación del inicio de un procedimiento con el fin de determinar las responsabilidades administrativas que correspondan. 5. La adopción de medidas correctivas. 6. Otras formas según lo establezcan las leyes especiales

5. Además, la administración antes de determinar la responsabilidad de los administrados debe buscar la verdad material, por lo que debe ejecutar todas las actuaciones necesarias para tener conocimiento de la realidad de los hechos, toda vez que la administración debe realizar una investigación y acciones de monitoreo o supervisión, de manera previa a adoptar la decisión de iniciar un

comentario hace mención a la función de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos en su calidad de órgano instructor, por lo que ello no puede interpretarse como una afectación a los principios y garantías que establece el TUO de la Ley 27444. Ahora bien, el hecho de reconocer la prerrogativa de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos de dar inicio a un procedimiento administrativo sancionador por las denuncias de incumplimiento, no releva a dicho órgano de actuar conforme al principio de razonabilidad.

En ese sentido no corresponde acoger el comentario de la empresa operadora, sin perjuicio de que se retire dicha disposición del artículo bajo comentario, a fin de incluir en el artículo 82, la actuación de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos respecto de los incumplimientos al procedimiento de reclamo.





procedimiento administrativo sancionador, en atención al Principio de Verdad Material⁴.

6. Esta labor de instrucción, previo al inicio de un procedimiento administrativo sancionador, es una obligación de la administración y es una etapa relevante para establecer responsabilidades por lo que es de obligatoria observancia. De igual forma, que no resulta ajena a la práctica común del OSIPTEL la realización de acciones de supervisión y la ejecución de reuniones de trabajo para determinar el cumplimiento de obligaciones. El determinar que se debe iniciar un sancionador ante la detección de un único incumplimiento sin la labor de instrucción necesaria genera que la imputación derive en inexacta, imprecisa y no goce de certeza, así como no permite un ejercicio adecuado del derecho de defensa de Telefónica, lo cual resulta gravoso si se tienen en cuenta que el inicio de un procedimiento administrativo sancionador es una medida sumamente gravosa.

7. Lo cierto es que la incorporación de esta disposición involucra que todas las operadoras todos los meses serán sancionados en virtud de la misma dado que resulta de imposible cumplimiento que el 100% de SAP sean cumplidos conforme a lo establecido en la presente norma.

AMÉRICA MÓVIL

1. Respecto del artículo bajo comentario solicitamos conciliar la obligación contenida en este artículo con el plazo previsto en el artículo 14° del presente proyecto.

Se acoge el comentario y se precisa que el plazo de diez (10) días hábiles para la ejecución del SAP aplica, salvo lo establecido por normativa. Ello a fin de contemplar lo señalado en el artículo referido al plazo de devoluciones que establece un plazo superior



⁴ **Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General**
Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
1.11. Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas. En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.



ENTEL

1. Sobre el particular, señalamos que los plazos para dar cumplimiento de las resoluciones, en este caso del SAP deben estar alineados, es decir, establecer plazos de cumplimiento para todas aquellas resoluciones o acciones a favor del reclamante, en este caso, el plazo de diez (10) días hábiles, muchas veces resulta insuficiente para generar, por ejemplo, una devolución, por lo cual consideramos se mantenga y se aplique para el presente caso, el plazo de dos (02) meses como máximo para cumplir con lo solicitado por el reclamante; más aún si el incumplimiento podría generar a la empresa operadora un inicio de un procedimiento administrativo sancionador.

Conforme se indicó previamente ya se está contemplando como excepción el plazo para las devoluciones. No obstante, no es posible ampliar el plazo de ejecución del SAP, en tanto se requiere que el procedimiento de reclamo sea un procedimiento ágil sin mayores dilaciones.

Proyecto sujeto a comentarios

Texto final de la norma

“Artículo 38.- Notificación bajo puerta

“Artículo 38.- Notificación bajo puerta

Si no fuera posible realizar la notificación personal durante una segunda visita, **procede** que la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, y dentro del plazo máximo establecido en el artículo 36-A dejen la resolución o el documento a notificar debajo de la puerta del lugar donde se debe realizar la notificación.

Si no fuera posible realizar la notificación personal durante una segunda visita, **procede** que la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, y dentro del plazo máximo establecido en el artículo 36-A dejen la resolución o el documento a notificar debajo de la puerta del lugar donde se debe realizar la notificación.

En las notificaciones realizadas bajo puerta el notificador **deja** constancia de este hecho en un acta de notificación. Dicha acta **debe** consignar la fecha y hora de su realización, las características de la fachada del inmueble que permitan razonablemente identificar el lugar donde se realizó la notificación; **y los números de la fachada correspondientes a los inmuebles colindantes.**

En las notificaciones realizadas bajo puerta el notificador **d** constancia de este hecho en un acta de notificación. Dicha acta **debe** consignar la fecha y hora de su realización, las características de la fachada del inmueble que permitan razonablemente identificar el lugar donde se realizó la notificación; **y los números de la fachada correspondientes a los inmuebles colindantes.**

Si no se cuenta con la información de los inmuebles colindantes, debe 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.

Si no se cuenta con la información de los inmuebles colindantes, debe precisar las razones por las cuales no 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.

En todos los casos, el notificador **debe** indicar su nombre y apellidos, el número de su documento legal de identificación y su firma”.





	En todos los casos, el notificador debe indicar su nombre y apellidos, el número de su documento legal de identificación y su firma”.
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<p>TELEFÓNICA Creemos que el foco debe estar en fomentar la notificación digital, lo cual es posible con los cambios legales recientes y que desarrollaremos más adelante.</p>	Cabe mencionar que tanto el TUO de la LPAG como el Reglamento de Reclamos establecen la notificación bajo puerta, además debe tenerse en cuenta que no todos los usuarios cuentan con un correo electrónico debido a que no cuentan con acceso a Internet, por lo que no podemos limitar sus derechos, motivo por el cual son ellos quienes deben indicar a qué dirección desean ser notificados.
<p>ENTEL 1. En referencia a la notificación bajo puerta, consideramos que el OSIPTEL debe tener en cuenta que los reclamos se deben notificar vía correo electrónico al usuario/abonado, y evitar dilaciones como notificar bajo puerta o efectuar segundas visitas que más dilatan el procedimiento.</p> <p>2. No obstante, señalamos que, de seguir con la propuesta modificatoria referida a la obligación de enviar un mensaje al usuario para informar la fecha de la resolución y el sentido de la misma; esta obligación debería ser considerada como un acto de notificación.</p> <p>3. Por otro lado, el regulador debe tener en cuenta aquellos casos en los cuales los usuarios colocan una dirección física inexistente, no ubicable, lo que hace imposible notificar la misma e incluso dificulta dejar una constancia de visita posterior, toda vez que no se ubica el domicilio del usuario. En estos casos, consideramos como propuesta dejar constancia en un único acto sobre la inexistencia del domicilio, detallando, por ejemplo, que no se ubica en Google maps, la calle solo comprende hasta tal dirección, entre otros.</p>	<p>El punto 1 ya fue respondido en el comentario anterior.</p> <p>El envío de un mensaje de texto no podría considerarse como un acto de notificación, toda vez que los artículos 36°, 37°, 38° y 39° del Reglamento de Reclamos, así como el artículo 20° del TUO de la LPAG establecen las modalidades de notificación, no siendo el envío de mensaje de texto uno de ellos.</p> <p>Respecto de aquellos casos en los cuales los usuarios colocan una dirección inexistente, el artículo 36° del Reglamento de Reclamos establece cual es el procedimiento a seguir. No es posible indicar que la dirección no se encuentra en el <i>google maps</i> porque siempre existe un margen de error en los aplicativos, además pueden emplearse otros mecanismos para ubicar la dirección del usuario, como solicitarle referencias al momento de interponer el reclamo o recurso o queja para que se facilite la ubicación de su domicilio.</p>
Proyecto sujeto a comentarios	Texto final de la norma
<p>“Artículo 43.- Transacción y conciliación En cualquier momento antes de la notificación de la resolución final del TRASU, las partes podrán arribar a una transacción. Para ello, deben presentar por escrito</p>	<p>“Artículo 43.- Transacción y conciliación En cualquier momento antes de la notificación de la resolución final del TRASU, las partes podrán arribar a una transacción. Para ello deben presentar por escrito el documento donde conste</p>



el documento donde conste la transacción, en cuyo caso el TRASU pondrá fin al procedimiento administrativo.

Asimismo, los usuarios pueden conciliar con la empresa operadora sobre el objeto de reclamo con anterioridad e incluso iniciado el procedimiento de reclamo y antes de la notificación de la resolución final del TRASU.

En la segunda instancia administrativa, el representante de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos o el miembro del TRASU a cargo del expediente pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.

A solicitud de cualquiera de las partes o cuando el OSIPTEL lo considere oportuno, este organismo podrá fijar día y hora para la realización de una audiencia conciliatoria entre las partes, **la cual se puede llevar a cabo de manera presencial o virtual. El representante de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos o el miembro del TRASU levantan un acta de dicha audiencia. De llegarse a un acuerdo, el acta contiene el acuerdo conciliatorio en el que deja constancia de los acuerdos adoptados, así como la forma y plazo para su cumplimiento. De no llegarse a un acuerdo, deja constancia de ello en el documento. El representante de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos o el miembro del TRASU dan lectura al acta y, luego de obtener la conformidad de los intervinientes, suscribe la misma en representación de las partes.**

El acta de conciliación con acuerdos surte los efectos de una resolución que pone fin al procedimiento administrativo y no son susceptibles de ser nuevamente cuestionados en vía administrativa.”

transacción, en cuyo caso el TRASU pondrá fin al procedimiento administrativo **sin declaración sobre el fondo del asunto.**

Asimismo, los usuarios pueden conciliar con la empresa operadora sobre el objeto de reclamo con anterioridad e incluso iniciado el procedimiento de reclamo y antes de la notificación de la resolución final del TRASU.

En la segunda instancia administrativa, el representante de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos o el miembro del TRASU a cargo del expediente pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.

A solicitud de cualquiera de las partes o cuando el OSIPTEL lo considere oportuno, este organismo podrá fijar día y hora para la realización de una audiencia conciliatoria entre las partes, **la cual se puede llevar a cabo de manera presencial o virtual. representante de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos o el miembro del TRASU levantan un acta de dicha audiencia. De llegarse a un acuerdo, el acta contiene el acuerdo conciliatorio en el que deja constancia de los acuerdos adoptados, así como la forma y plazo para su cumplimiento. De no llegarse a un acuerdo, deja constancia de ello en el documento. El representante de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos o el miembro del TRASU dan lectura al acta y, luego de obtener la conformidad de los intervinientes, suscribe la misma en representación de las partes.**

El acta de conciliación con acuerdos surte los efectos de una resolución que pone fin al procedimiento administrativo y no son susceptibles de ser nuevamente cuestionados en vía administrativa.”





Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
-----------------------	----------------------

AMÉRICA MÓVIL
 En relación con el artículo bajo comentario sugerimos - por temas de celeridad - incorporar la posibilidad expresa de que la propuesta conciliatoria se haga llegar por escrito, como alternativa a sostener audiencias de conciliación.

La conciliación tiene como finalidad promover un acuerdo entre las partes a través de la participación de un tercero neutral quien coadyuva al planteamiento de fórmulas de arreglo y promueve el diálogo y la comunicación entre las partes.

En este sentido, la mera remisión de la propuesta conciliatoria por escrito como medio supletorio de la audiencia de conciliación no resultaría coherente con la naturaleza de la conciliación.

Sin perjuicio de ello, durante la conciliación la empresa operadora puede plantear su propuesta conciliatoria al administrado.

Cabe precisar que, el artículo bajo comentario establece también la vía de la transacción a través de la cual la empresa operadora puede realizar una propuesta directamente al usuario y, si considera pertinente, hacerla llegar por escrito al usuario, con el de arribar a un acuerdo.

Proyecto sujeto a comentarios	Texto final de la norma
-------------------------------	-------------------------

TITULO VIII
REPORTE POR PROBLEMAS DE CALIDAD Y AVERÍA

“Artículo 46.- Reporte por problemas de calidad y avería
 Los usuarios ante problemas de calidad y avería de sus servicios presentan un reporte ante la empresa operadora, para lo cual comunican el detalle de su problema.

La empresa operadora está obligada a proporcionar a cada usuario que realiza un reporte por problemas de calidad y avería, al momento de su presentación un número o código correlativo de identificación; así como, cuando el usuario lo solicite, información sobre el estado de su reporte.

Todos los problemas de calidad y averías que lleguen a conocimiento de las empresas operadoras, por cualquiera de sus canales de atención son

TITULO VIII
REPORTE POR PROBLEMAS DE CALIDAD Y AVERÍA

“Artículo 46.- Reporte por problemas de calidad y avería
Los usuarios ante problemas de calidad y avería de sus servicios presentan un reporte ante la empresa operadora para lo cual comunican el detalle de su problema, a través de los canales establecidos para la presentación del reclamo.

La empresa operadora está obligada a proporcionar a cada usuario que realiza un reporte por problemas de calidad y avería, al momento de su presentación un número o código correlativo de identificación; así como, cuando el usuario solicite, información sobre el estado de su reporte.



registrados, considerando los siguientes campos mínimos de información: código de reporte, nombre del usuario, tipo y número de documento legal de identificación, servicio(s) afectado(s), número o código de servicio afectado, dirección en la cual se presenta el problema de calidad y/o avería, ubicación georeferenciada, causa y detalle del problema, fecha y hora de inicio aproximada del problema, y estado del reporte.”

Todos los problemas de calidad y averías que lleguen a conocimiento de las empresas operadoras, por cualquiera de sus canales de atención son registrados, considerando los siguientes campos mínimos de información: código de reporte, nombre del usuario, tipo y número de documento legal de identificación, tipo de usuario (persona natural o persona jurídica), servicio(s) afectado(s), número o código de servicio afectado, datos de contacto (número de telefónico, correo electrónico), dirección en la cual se presenta el problema de calidad y/o avería (con el detalle de la dirección, ubigeo, departamento, provincia, distrito y centro poblado), ubicación georeferenciada, detalle del problema, fecha y hora de inicio aproximada del problema, fecha y hora del reporte.

Asimismo, la empresa operadora registra respecto de cada reporte la siguiente información: causa y detalle del problema, fecha y hora de inicio aproximada del problema, estado del reporte, la información de seguimiento del restablecimiento del servicio, así como el grado de satisfacción del usuario respecto de la atención y/o solución brindada.”

Comentarios recibidos

TELEFÓNICA

1. Conforme lo señalado en su Despacho, se sustenta en la necesidad de diferenciar los reclamos de la atención de averías y que son dos etapas distintas.
2. Sobre el particular, saludamos la iniciativa de su Despacho de retornar en la a la figura de reporte por avería, siendo esta una figura extraprocesal y previa al procedimiento de reclamos, que reducirá el número de reclamos.
3. Por otro lado, respecto de los campos mínimos solicitados por su Despacho, se agrega la obligación de registrar información relativa al código de reporte, nombre del usuario, tipo y número de documento legal de identificación, servicio(s) afectado(s), número o código de servicio afectado, dirección en la cual se presenta el problema de calidad y/o avería, ubicación georeferenciada, causa

Posición del OSIPTEL

Sobre la información del lugar en la cual se presenta el problema de calidad y/o avería como campo a ser considerado en el reporte, es de precisar que dicha información será proporcionada por el usuario y en el caso de servicios públicos móviles correspondiente se precise el lugar en el que se presenta el problema con mayor frecuencia, sin perjuicio de que se recabe en el reporte información de que el problema persiste en cualquier lugar.

El campo de causa y detalle del problema son campos a registrar por la empresa operadora, según las verificaciones realizadas.





y detalle del problema, fecha y hora de inicio aproximada del problema, y estado del reporte. Sobre el particular, en los casos de servicios móviles no necesariamente se va a tener una dirección pues el servicio es trasladado de lugar a lugar.

4. De igual forma, respecto a la causa y detalle del problema, durante la interposición de la avería no sería posible contar con la información de la causa de las averías en la totalidad de los casos, pues tras dicha avería es posible que se agende una visita técnica.

5. Finalmente, sobre la ubicación georeferenciada, cabe señalar que al momento del registro de las averías no se cuenta con dicha información, por lo que en caso se agregué la misma, esto implicaría un desarrollo complejo y costoso de implementar, así como validar la viabilidad de dicho desarrollo en las plataformas habilitadas.

AMÉRICA MÓVIL

1. Al respecto, desprendemos que el reporte por calidad y avería es un flujo previo a la presentación de un reclamo por calidad (ya sea móvil o fijo). Se eliminaría entonces el “reclamo por avería”. En todo caso sugerimos aclarar este punto.

ENTEL

1. Al respecto, señalamos que es importante que el regulador delimite claramente los supuestos que comprenden los reportes de calidad y de avería a efectos de poder distinguir y evitar cualquier inconveniente al momento de brindar información a los usuarios.

2. Adicional a ello, advertimos que se está incorporando en los reportes de calidad y de averías, la obligación de contar con un reporte y entre los campos, se está estableciendo consignar la ubicación georeferenciada. Al respecto, consideramos que dicha información es excesiva y redundante; toda vez que si ya se está solicitando el domicilio del usuario proporcionado por éste al momento del reporte, ¿cuáles serían motivos para considerar la ubicación georeferenciada?, dicha información involucra un desarrollo técnico de gran impacto, por lo que,

Se requiere se consigne la ubicación referenciada a fin de que el OSIPTEL pueda identificar las zonas en las cuales se presenta con mayor incidencia los problemas de calidad y averías y, de esta manera, adoptar las medidas regulatorias correspondientes.

En efecto, el reclamo por avería se está sustituyendo por el repc por problemas de calidad y averías.

El reporte por problemas de calidad y averías se presenta co una etapa previa a la generación de un reclamo por calidad idoneidad en la prestación del servicio. En ese sentido, tal repc aplica respecto de los temas que se encuentran incluidos en dic materia reclamable. Al respecto, en el artículo 28 del Reglame de Reclamos se detalla que la materia de calidad en la prestac del servicio *comprende los problemas derivados de L... inadecuada prestación del servicio; tales como intermiten lentitud, comunicaciones entrecortadas o con ruido, entre otros.*

Como se puede advertir se cuenta con una definición de la mate y supuestos que la ejemplifican. Asimismo, mediante la “Guía ...





solicitamos se reconsidere las obligaciones que se están solicitando a las empresas operadoras y se analice si las mismas generan valor al procedimiento que se está implementando.

VIETTEL

1. Respecto a la modificación propuesta en este artículo, nos permitimos sugerir que se incluya una precisión respecto a los tipos de servicios que pueden y/o deben iniciar este procedimiento obligatoriamente. Es decir, que se precise si aplicara solo para servicios de telecomunicaciones fijos o que requieran visita técnica o para todos los tipos de servicios (móviles y fijos) donde se pretenda cuestionar la calidad del servicio prestado.

2. Esta salvedad es importante precisar pues es una de las causales de improcedencia propuestas por el artículo 32 y es un requisito obligatorio y previo para la interposición de reclamos por servicios móviles.

3. Cabe precisar que, de ser considerado como un requisito obligatorio en servicios móviles, podría constituir una barrera para la tramitación de reclamos de calidad que intenten ser presentados directamente como tales.

4. Por otro lado, vemos con preocupación que se imponga como obligación el registro de los inconvenientes de calidad como reporte, aun cuando los usuarios no lo hubieren requerido expresamente. Así, las empresas operadoras actuaríamos de oficio aun cuando los usuarios podrían no estar de acuerdo con el registro del reporte.

5. En la misma línea de nuestro comentario anterior, extendemos nuestra preocupación por la obligación de registrar los reportes presentados por cualquier canal de atención y no limitar su presentación exclusivamente a aquellas vías de presentación habilitadas para la presentación de reclamos. Especialmente, si luego si es posible que el reporte sea registrado como un reclamo de calidad en determinadas situaciones. En cuyo caso, debemos recabar los requisitos

presentación de Reclamos” se describirán las casuísticas que se podrían presentar respecto de cada materia reclamable, con un lenguaje sencillo y fácil comprensión de los usuarios y demás partícipes del procedimiento de reclamo.

Sobre el tema de la información georeferenciada nos remitimos a lo antes expuesto.

El artículo bajo comentario hace referencia a los problemas de calidad y avería de los servicios públicos de telecomunicaciones en general, por lo que incluye tanto a los servicios fijos como móviles.

Conforme se detalló previamente, se retira como causal de improcedencia la falta de reporte previo, no obstante, la empresa en los casos que corresponda realizará el encauzamiento respectivo.

Sobre los canales de presentación de los reportes, se precisa que son los mismos a los establecidos para la presentación de reclamos.

Sobre los sujetos activos para la presentación del reporte, es preciso que, a partir de lo dispuesto en el primer párrafo artículo bajo comentario, se advierte que el Reporte es una etapa previa para la solución de los problemas de calidad y avería de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo de calidad en la prestación del servicio. En ese sentido, queda claro que el Reporte es aplicado a los usuarios facultados a participar el procedimiento de reclamo, conforme a lo señalado en el artículo 25 del Reglamento de Reclamos.

“Artículo 25.- Sujetos activos del procedimiento

Pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas:

1. Los abonados de servicios públicos telecomunicaciones.





contemplados por el artículo 49, como modalidad de notificación, dirección electrónica o física designada para este efecto, solicitud concreta; ítems que no son requeridos como parte de la presentación del reporte.

6. Finalmente, consideramos pertinente que se precise los sujetos activos que podrán iniciar este tipo de procedimientos y si es necesario la validación de identidad para el registro de los reportes por calidad o avería a ser presentados por los tipos de canales.

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”. (...).

En ese sentido, no resulta necesario redundar en indicar las personas facultadas a presentar el reporte.

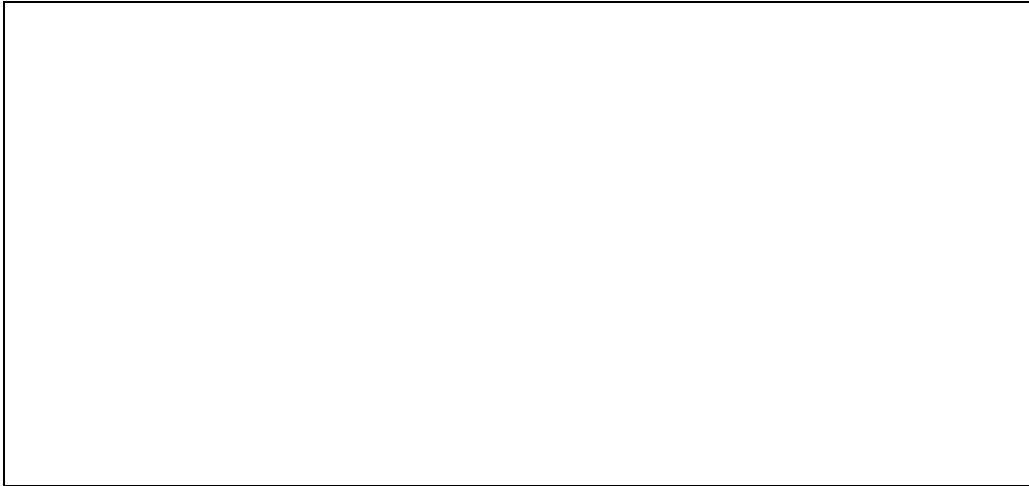
Respecto de la necesidad de validar la condición de abonado o usuario para la presentación del reporte, es de precisar, que en efecto corresponde dicha validación, considerando que, de solucionarse el reporte, se generaría de forma automática reclamo respectivo.

En ese sentido, de acuerdo al comentario recibido, se precisa el artículo 25 del Reglamento de Reclamos, conforme al siguiente texto:

“Artículo 25.- Sujetos activos del procedimiento Pueden presentar **reportes**, 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”.





FLASH

1. Respecto al registro de averías: Conforme al artículo 9 del actual Reglamento de Reclamos, se mantiene la obligación de proporcionar al usuario un número o código de identificación. Sin embargo, conforme al Proyecto Normativo, se pretende modificar dicho artículo para contemplar un registro único; por lo que, agradeceremos confirmar si los problemas de averías se consignarán en el registro único planteado o si, por el contrario, será necesario implementar un registro adicional.

2. Como referencia, cabe indicar que previamente al Reglamento de Atención de Reclamos actual, existía un registro de reportes por calidad del servicio, sin embargo, éste, por no considerarse un reclamo, pertenecía a un registro distinto al registro de reclamos. Sobre el particular, sugerimos que el presente registro se mantenga de manera independiente (al igual que el registro de reportes por calidad y averías previo) a fin de identificar y diferenciar los reportes y averías de los reclamos.

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 **reporte**, reclamo, apelación o queja, según corresponda.

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

En el artículo 9 se menciona expresamente que el Registro Único de Reclamos incluye información del reporte de problemas de calidad y avería, conforme se cita a continuación:

“Artículo 9.- Registro único de reclamos

La empresa operadora debe contar con un registro de reclamos, el cual comprenda toda la información del procedimiento de reclamo, recurso de apelación y/o que presentados por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como, la información relativa a la solución anticipada de reclamo y **reporte de problemas de calidad y averías**, solución anticipada de recursos de apelación y silencio administrativo positivo, en su caso.

Para tal efecto, 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 del OSIPTEL





	Sin perjuicio de ello se precisa en el anexo 4 la información requerida sobre el reporte de problemas de calidad y avería.
<p>HUGUES</p> <p>1. Respecto al registro de averías: Conforme al artículo 9 del actual Reglamento de Reclamos, se mantiene la obligación de proporcionar al usuario un número o código de identificación. Sin embargo, conforme al Proyecto Normativo, se pretende modificar dicho artículo para contemplar un registro único; por lo que, agradeceremos confirmar si los problemas de averías se consignarán en el registro único planteado o si, por el contrario, será necesario implementar un registro adicional.</p> <p>2. Como referencia cabe indicar que previamente al Reglamento de Atención de Reclamos actual, existía un registro de reportes por calidad del servicio, sin embargo, éste, por no considerarse un reclamo, pertenecía a un registro distinto al registro de reclamos. Sobre el particular, sugerimos que el presente registro se mantenga de manera independiente (al igual que el registro de reportes por calidad y averías previo) a fin de identificar y diferenciar los reportes y averías de los reclamos.</p>	Sobre este comentario, considerar lo indicado previamente.
<p>Proyecto sujeto a comentarios</p>	<p>Texto final de la norma</p>
<p>“Artículo 47.- Plazo para la atención de reportes por problemas de calidad y avería La empresa operadora debe atender el reporte por problemas de calidad y avería en un plazo máximo de un (1) día calendario.</p> <p>En centros poblados rurales de servicios fijos, la empresa operadora debe atender el reporte por problemas de calidad y avería efectuado por el usuario en un plazo máximo de dos (2) días calendario. Para ello, se tiene en consideración el listado de centros poblados urbanos y rurales del OSIPTEL.</p> <p>La solución favorable al usuario del reporte debe ser acreditada por la empresa operadora a través de la constancia de reparación o mediante otro mecanismo que demuestre la conformidad del usuario a la solución efectuada y la calificación de la atención.</p>	<p>“Artículo 47.- Plazo para la atención de reportes por problemas de calidad y avería La empresa operadora debe atender el reporte por problemas de calidad y avería en un plazo máximo de un (1) día calendario.</p> <p>En centros poblados rurales de servicios fijos, la empresa operadora debe atender el reporte por problemas de calidad y avería efectuado por el usuario en un plazo máximo de dos (2) días calendario. Para ello, se tiene en consideración el listado de centros poblados urbanos y rurales del OSIPTEL.</p> <p>La solución favorable al usuario del reporte debe ser acreditada por la empresa operadora a través de la constancia de reparación.</p>



La empresa operadora que no cuente con la conformidad del usuario a la reparación efectuada o que no solucione el reporte por problemas de calidad y avería en el plazo establecido, **genera** automáticamente un reclamo en primera instancia, el cual tendrá el mismo **código asignado** al momento del reporte inicial por problemas de calidad y avería.
A partir de la generación automática del reclamo al que se refiere el párrafo anterior, la empresa operadora **está** obligada a la formación del expediente correspondiente, conforme a las reglas establecidas en el artículo 29.”

mediante otro mecanismo que demuestre la conformidad del usuario a la solución efectuada **y la calificación de la atención.**
La empresa operadora que no cuente con la conformidad del usuario a la reparación efectuada o que no solucione el reporte por problemas de calidad y avería en el plazo establecido, **genera** automáticamente un reclamo en primera instancia, el cual tendrá el mismo **código asignado** al momento del reporte inicial por problemas de calidad y avería.
A partir de la generación automática del reclamo al que se refiere el párrafo anterior, la empresa operadora **está** obligada a la formación del expediente correspondiente, conforme a las reglas establecidas en el artículo 29.”

Comentarios recibidos

Posición del OSIPTEL

TELEFÓNICA
1. Sobre el particular, el plazo dispuesto para la atención de reclamos de avería (1 día calendario) resulta ser insuficiente.
2. Cabe precisar que, para los reclamos de avería resulta necesario que se realice una visita técnica al domicilio del usuario. Si bien la norma vigente contempla el desplazamiento de personal para la solución de estos casos, no se han considerado las circunstancias y gestiones que se encuentran asociadas a dicho desplazamiento; es decir que, al fijar el plazo máximo de atención, no se ha contemplado que el mismo no solo se encuentra sujeto al accionar de las empresas operadoras sino a la disposición de los usuarios para efectuar las visitas técnicas. Asimismo, el plazo de 1 día calendario no es viable porque se presentan múltiples casuísticas como las siguientes:

- Ausentismo de clientes o clientes desean programar visitas técnicas con posterioridad al día calendario, lo que genera que la atención en muchos casos se extienda varios días.

El reporte por problemas de calidad y avería es una etapa previa al reclamo, dirigida a la atención de aquellos inconvenientes que presenta el usuario que pueden ser solucionados por la empresa operadora de forma rápida, sin la necesidad de iniciar el procedimiento de reclamo. En ese sentido, no puede establecerse un plazo mayor o que no se encuentre predeterminado, por cuanto desnaturaliza su finalidad. Cabe indicar que, dada la asimetría de información que presenta el usuario puede verse inducido a aceptar plazos de solución mayores, pese a que no lo requiere necesariamente.
En ese sentido, no se acoge el comentario de la empresa operadora, siendo que, en los supuestos que menciona que los reclamos pueden ser solucionados en el plazo establecido para el reporte de la empresa operadora debe proceder con la generación del reclamo por problemas de calidad de prestación del servicio.





- Reparaciones en planta externa complejas, nuestra red está expuesta en la vía pública y en muchos casos la solución técnica demanda más de 1 día para su solución.
- Dispersión geográfica, tenemos muchas localidades donde atender.
- Demanda errática por ingreso de averías masivas, efectos climatológicos, etc.

3. En ese sentido, consideramos necesario que se amplíen los plazos de atención de estos reclamos, de acuerdo a lo siguiente:

- **Plazos de atención para los reportes por avería que no requieran desplazamiento técnico: 1 día calendario**
- **Plazos de atención para los reportes por avería que sí requieren desplazamiento técnico al domicilio del cliente o planta externa.**

ENTEL

1. En referencia al artículo 47 debemos señalar que es importante que el regulador considere todos los supuestos que se pueden presentar ante un reporte por problemas de calidad y de avería, exactamente referidos a comunicar la solución de éste, si bien el usuario nos puede reportar el problema, no necesariamente la solución debería estar atada a la conformidad del cliente y más aún si no es posible la contactabilidad con éste; por ejemplo, en aquellos casos en los cuales a pesar de la solución brindada y levantado el problema, el usuario no contesta las llamadas o no se ubica en su domicilio, nos preguntamos si es necesario generar un reclamo de calidad en estos casos, es decir, aumentar la carga operativa frente a una solución ya otorgada. Al respecto, consideramos que es innecesario, por lo que, proponemos que la empresa operadora acredite los intentos de comunicación al usuario mas no se genere reclamo solo por falta de contacto con éste.

2. Adicional a ello, también se debe considerar aquellos casos en los cuales se acuerda con el usuario una determinada fecha de visita o realización de pruebas para revisar el inconveniente reportado, a estos casos no se debería aplicar los plazos señalados, toda vez que responden a las propias necesidades de los

Conforme se mencionó previamente, no se acoge el comentario ampliar el plazo para la solución del reporte, siendo que en supuestos que se mencionan, los cuales no pueden solucionados en el plazo establecido para el reporte, la empresa operadora debe proceder con la generación del reclamo por problemas calidad de prestación del servicio.





usuarios e incluso son ellos los que muchas veces proponen fechas para efectuar las acciones.

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 48.- Ampliación del plazo para la atención de reportes por problemas de calidad y avería

En los reportes correspondientes a los **servicios fijos** el plazo para atender el reporte **puede** extenderse por un (1) día calendario adicional, siempre que el usuario no **se haya encontrado** durante la visita realizada por la empresa operadora; y, debido a ello, no **se resolvió** el problema del servicio.

En la referida visita, la empresa operadora **debe** dejar un aviso indicando la fecha y hora en la que se realizó, así como la fecha y hora en la que se **realiza** la nueva visita. Adicionalmente, **indica** un número telefónico al cual el usuario **pueda** comunicarse para coordinar la nueva visita. La mencionada constancia **debe** adjuntarse al expediente correspondiente, de ser el caso.”

Comentarios recibidos

AMÉRICA MÓVIL

1. Al respecto, es importante precisar plazo para realizar la segunda visita técnica, desprenderíamos que es de 1 día, pero el segundo párrafo menciona la necesidad de que el técnico indique una nueva fecha y hora de visita.
2. Consideramos que señalar nueva fecha sin aceptación del usuario podría ser ineficiente para concretar las pruebas, lo cual es contraproducente en etapas en las cuales debemos cuidar gestiones presenciales por la pandemia mundial COVID 19.

ENTEL

1. En línea con lo expuesto en los comentarios del artículo 46 y 47, para la propuesta de modificación del artículo 48, debemos señalar que parte de los supuestos de ampliación del plazo para la atención de los reportes por problemas de calidad y avería, se debe considerar aquellos en los cuales se acuerda con los

Texto final de la norma

“Artículo 48.- Ampliación del plazo para la atención de reportes por problemas de calidad y avería

En los reportes correspondientes a los **servicios fijos** el plazo para atender el reporte **puede** extenderse por un (1) día calendario adicional, siempre que el usuario no **se haya encontrado** durante la visita realizada por la empresa operadora; y, debido a ello, no **se resolvió** el problema del servicio.

En la referida visita, la empresa operadora **debe** dejar un aviso indicando la fecha y hora en la que se realizó, así como la fecha y hora en la que se **realiza** la nueva visita. Adicionalmente, **indica** un número telefónico al cual el usuario **pueda** comunicarse para coordinar la nueva visita. La mencionada constancia **de** adjuntarse al expediente correspondiente, de ser el caso.”

Posición del OSIPTEL

Cabe precisar que, el artículo bajo comentario mantiene disposiciones previstas en el actual Reglamento. Así la empresa operadora cuenta con un (1) día hábil para la solución del reporte incluido los casos que requieren de visita y solo en caso no se lleve a cabo la visita técnica por ausencia del usuario es que se brinde un plazo adicional de un (1) día.

El artículo en mención no limita la posibilidad de la empresa operadora de coordinar con el usuario la hora de la segunda visita.

El reporte de problemas de calidad y avería es una etapa previa al reclamo, dirigida a la atención de aquellos inconvenientes que presenta el usuario que pueden ser solucionados por la empresa operadora de forma rápida, sin la necesidad de iniciar el procedimiento de reclamo. En ese sentido, no puede establecerse



usuarios ampliar el plazo o un plazo distinto al establecido, para lo cual, proponemos contar con dicho medio de prueba, es decir, la llamada del usuario.

2. Asimismo, el artículo 480 debe considerar los casos en los cuales, para efectuar, por ejemplo, una visita técnica se requiere que el personal tenga capacitaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo para poder ingresar a las instalaciones del usuario; una logística adecuada; e incluso la distancia del domicilio del usuario, los cuales involucran un mayor tiempo de coordinación. Para mayor ejemplificación podemos citar el caso de las Mineras, Centros Comerciales en los cuáles son los propios abonados que necesitan autorizaciones para poder ingresar a sus instalaciones y revisar el servicio. Por lo que, solicitamos que en los casos de acuerdo o convenio con los usuarios no se aplique el plazo establecido en el presente artículo.

VIETTEL DEL PERU S.A.C.

1. Al texto propuesto, lamentamos que la ampliación del plazo de atención solo sea permitida para los servicios fijos cuando no se hubiere encontrado al usuario durante la visita programada. Esto pues, en caso que los reportes también sean aplicables a los servicios móviles la atención del reporte dependerá de la disponibilidad del usuario para atender comunicaciones telefónicas o programar visitas.

2. Siendo así, consideramos que debería permitirse la ampliación del plazo de atención cuando sea el usuario quien no tenga disponibilidad para revisiones conjuntas o visitas técnicas programadas dentro del plazo inicial. Para tal efecto, resultaría recomendable que se disponga de un plazo máximo de ampliación frente a las situaciones antes descritas o cualquier causa imputable al solicitante. De este modo, se evitarían generaciones de reclamo por calidad innecesarias.

un plazo mayor o que no se encuentre predeterminado, por cuanto desnaturaliza su finalidad. Cabe indicar que, dada la asimetría de información que presenta el usuario, puede verse inducido a aceptar plazos de solución mayores pese a que no lo requiera necesariamente.

En ese sentido, no se acoge el comentario de la empresa operadora, siendo que en los supuestos que menciona que no pueden ser solucionados en el plazo establecido para el reporte la empresa operadora debe proceder con la generación del reclamo por problemas calidad de prestación del servicio.

Actualmente, según el Reglamento de Reclamos, respecto de servicios móviles se genera directamente los reclamos de calidad sin requerir de un reclamo de avería previo.

La modificación propuesta considera establecer el reporte de problemas de calidad y avería como una etapa respecto de todos los servicios en general, con lo cual, respecto de los servicios móviles se está brindando un plazo previo que actualmente no encuentra contemplado. No obstante, conforme se menciona previamente dicha etapa busca la atención de los problemas que pueden solucionarse de forma rápida por la empresa operadora sin requerir del inicio de un procedimiento de reclamo.

En ese sentido, siendo que respecto de los servicios móviles no requiere de un desplazamiento de la empresa operadora para la solución del problema, no corresponde establecer un plazo adicional.





Proyecto sujeto a comentarios	Texto final de la norma
<p>“Artículo 49.- Requisitos para la presentación de reclamos Los reclamos presentados por los usuarios deben contener los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombres y apellidos completos del usuario. 2. Número del documento legal de identificación del usuario (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, o Registro Único de Contribuyentes, según corresponda). En los reclamos presentados por representante debe consignarse, adicionalmente, los datos de éste, así como el poder correspondiente, conforme a lo dispuesto en los artículos 26 y 27. 3. Servicio objeto del reclamo. 4. Número o código del servicio o del contrato de abonado. 5. Motivo del reclamo y solicitud concreta. 6. Firma del usuario o del representante, para la presentación personal y por escrito, según corresponda. 7. En los reclamos en los que se cuestione un monto del recibo, el usuario debe indicar la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo que cuestiona, o el número del recibo objeto de reclamo. 8. Datos para la notificación: Correo electrónico autorizado para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal. <p>La empresa operadora se encuentra obligada a recibir todos los reclamos presentados por los usuarios. En los casos en los que el usuario omita alguno de los requisitos antes señalados, la empresa operadora aplica lo establecido en el artículo 31 del presente Reglamento.”</p>	<p>“Artículo 49.- Requisitos para la presentación de reclamos Los reclamos presentados por los usuarios deben contener los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombres y apellidos completos del usuario o razón de social de ser el caso. 2. Número del documento legal de identificación del usuario (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, o Registro Único de Contribuyentes, según corresponda). En los reclamos presentados por representante debe consignarse, adicionalmente, los datos de éste, así como el poder correspondiente, conforme a lo dispuesto en los artículos 26 y 27. 3. Servicio objeto del reclamo. 4. Número o código del servicio o del contrato de abonado. 5. Motivo del reclamo y solicitud concreta. 6. Firma del usuario o del representante, para la presentación por escrito, según corresponda. 7. En los reclamos en los que se cuestione un monto del recibo, el usuario debe indicar la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo que cuestiona, o el número del recibo objeto de reclamo. 8. Datos para la notificación: Correo electrónico válido autorizado por el usuario para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal. <p>La empresa operadora se encuentra obligada a recibir todos los reclamos presentados por los usuarios. En los casos en los que el usuario omita alguno de los requisitos antes señalados, la empresa operadora aplica lo establecido en el artículo 31 del presente Reglamento, salvo por lo indicado en el numeral 8, en cuyo caso se aplican las disposiciones sobre la notificación, previstas en el artículo 31 del presente Reglamento.”</p>





Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<p>TELEFÓNICA</p> <p>Respecto al numeral 1 precisar en caso de personas jurídicas.</p> <p>Sobre el presente caso, solicitamos que adicional al correo electrónico, en casos de servicios distintos al móvil, el usuario deba informar un número de celular de contacto, que permita brindar información adicional sobre el procedimiento de reclamo. Caso contrario resultará imposible ejecutar los otros escenarios de comunicación que exige la norma.</p>	<p>Respeto del cuestionamiento del numeral 1, se modifica el texto a fin de considerar lo siguiente: nombre y apellido del usuario o razón social, de ser el caso.</p> <p>Con relación a la solicitud de un número de contacto adicional, cabe mencionar que el formulario de reclamo contempla el campo de teléfono de contacto. No obstante, dicha información no puede ser considerada como un requisito para la presentación del reclamo.</p>
<p>ENTEL</p> <p>1. Sobre el particular, es necesario que los datos que se registran en la propuesta de modificación del artículo 49 se consideren como obligatorios; toda vez que, sin dicha información no se puede resolver cabalmente el reclamo.</p> <p>2. Adicional a ello, el regulador debe priorizar la notificación electrónica conforme a lo establecido en la Ley 31170. Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas para todos los reclamos que ingresen los usuarios, y, solo excepcionalmente, efectuar notificaciones vía física; ello a fin de hacer más ágil la notificación y el procedimiento de reclamo en sí; o en los casos de “usuarios empresas”, la notificación únicamente debería ser de forma electrónica, toda vez que las empresas por su condición de tal poseen una estructura y cuentan con la tecnología para tener un correo electrónico, incluso si consideramos su registro en la SUNAT, dicha entidad notifica solo vía electrónica.</p> <p>3. En línea con lo señalado, es preciso se establezca que será considerado notificado a un usuario a partir del envío de la comunicación/resolución al correo electrónico proporcionado por este, sin la necesidad de tener respuesta de recepción por parte de éste, toda vez que la lectura del contenido del correo recae en la responsabilidad del abonado y, por ende, es independiente de la empresa operadora.</p> <p>4. Asimismo, se debería considerar por notificado aquellos usuarios que de mala fe otorgan una dirección electrónica incorrecta a fin de que se le aplique SAP por falta de notificación, en estos supuestos (rebote de correos) se debería considerar</p>	<p>Los requisitos establecidos en el presente artículo son obligatorios, tienen carácter mandatorio, la ausencia de uno de ellos deviene en inadmisibles.</p> <p>El procedimiento de reclamo se inicia en primera instancia, por lo tanto, los usuarios cuando interponen reclamos, recursos apelación o quejas, si se iniciaron a través de la vía web, todo procedimiento debe iniciarse y culminarse a través de la electrónica, respecto de las demás vías de presentación son usuarios quienes deben indicar cuál es el medio a través del cual desean ser notificados. Lo dispuesto en la Ley N° 31170 está en proceso de implementación y señala que la notificación electrónica debe realizarse conforme a lo dispuesto en el artículo 20 del TUO de la LPAG, el cual indica que el administrado –en este caso reclamante- debe autorizar la notificación electrónica.</p> <p>El TUO de la LPAG en el artículo 16.1 establece que un acto administrativo es eficaz desde que es notificado válidamente. Asimismo, en el artículo 20.1, así como el artículo 39° numeral 1 del Reglamento de reclamos (...) establecen que la notificación electrónica surtirá efectos el día que conste haber sido recibida.</p> <p>Al respecto, el TUO de la LPAG establece en el artículo 20.2 que la autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modi</p>



como notificado el usuario sin involucrar acciones adicionales por parte de la empresa operadora, como una notificación en físico.

el orden de prelación establecido, bajo sanción de nulidad de la notificación.

Asimismo, el artículo 39 numeral 4 último párrafo del Reglamento de Reclamos establece que: Si transcurridos dos (2) días hábiles desde el día siguiente de la notificación por correo electrónico, no se hubiere recibido la correspondiente respuesta de recepción, se procederá a realizar la notificación personal, volviéndose a computar, para dicho efecto, el plazo al que se hace referencia en el artículo 36-A.

En atención a las normas antes citadas, no es posible acoger los comentarios de la empresa operadora en este extremo.

VIETTEL DEL PERU S.A.C.

1. Respecto al artículo materia de comentario, consideramos necesario hacer notar que si bien el texto propuesto del artículo 19 impulsa la digitalización de los formularios de reclamos; el sexto requisito mantiene la obligatoriedad de que el usuario y/o representante firme el formulario durante la presentación personal o por escrito. Es decir, es viable que el llenado del formulario sea completamente digital, al igual que su acceso; pero, se mantiene el proceso manual de firma del formulario.

Es preciso mencionar que el artículo 50 del Reglamento de Reclamos establece que el usuario puede presentar su reclamo ante la empresa operadora a través del canal telefónico, personal por escrito y por página web; en ese sentido, el inciso 6 hace referencia a que los usuarios deben firmar los formularios de reclamo o escritos cuando estos sean presentados por escrito. El uso de la contraseña única está diseñado para la presentación de reclamo mediante los aplicativos u otros medios electrónicos de empresas operadoras distintos a la presentación por escrito.

2. En este sentido, consideramos que la firma requerida podría reemplazarse por la inclusión de la huella digital del solicitante en el formulario, en señal de conformidad. En aquellos casos donde esto no sea posible, se permita el ingreso de la contraseña única en señal de conformidad; incluyendo para ese efecto alguna salvedad en el formulario sobre el tipo de conformidad otorgada.

En la misma línea, tratándose de reclamo presentados de manera presencial, la huella digital podría ser utilizada en aquellas situaciones en las que el usuario se encuentre imposibilitado de firmar.

3. Por otro lado, nos permitimos sugerir que se incorpore como parte de los requisitos de los reclamos de facturación o cobro el monto reclamado. Esta precisión permitiría que los usuarios delimiten su pretensión de manera precisa y evitar el pronunciamiento sobre importes o conceptos que no sean parte de la situación que motiva el reclamo.

No es posible incluir el monto reclamado como un requisito exigido del reclamo, debido a que la omisión del mismo por parte del usuario conlleva a la inadmisibilidad, además que el monto reclamado puede ser determinado por la empresa operadora que son ellas quienes manejan los sistemas de facturación y conceptos incluidos en el recibo.





DEFENSORÍA DEL PUEBLO

La propuesta normativa incorpora un requisito referido a los datos para la notificación.

Si bien la notificación electrónica mediante correo electrónico constituye un mecanismo importante para evitar los contagios en el contexto de la actual emergencia sanitaria, también es necesario considerar el nivel de acceso a internet de los usuarios.

Por tal motivo, consideramos que el uso de la notificación electrónica debe ser implementado bajo el respeto irrestricto de los derechos de los usuarios, como es de información oportuna, a fin de que antes de brindar el consentimiento expreso de su uso, los usuarios tengan pleno conocimiento de que se trata de un medio para la recepción de notificaciones en general que excluye la notificación física, y se les brinde la opción de elegir entre la notificación física o por correo electrónico.

Por tanto, RECOMENDAMOS que en los artículos 49 (inciso 8), 59 (inciso 7) y 72 (inciso 5), se señale que la notificación se realizará en el domicilio real (domicilio físico para la notificación personal), salvo que el usuario señale un correo electrónico y autorice la recepción de notificaciones electrónicas por ese medio.

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 50.- Formas de presentación del reclamo

El usuario puede presentar su reclamo ante la empresa operadora a través de los siguientes canales:

1. Telefónico: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato **establecido por la Gerencia General del OSIPTEL**. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa operadora debe requerir al usuario únicamente la información comprendida en dicho formulario.

Conforme se indicó previamente, no se limita al usuario que pueda indicar un domicilio físico para recibir la notificación personal.

Texto final de la norma

“Artículo 50.- Formas de presentación del reclamo

El usuario puede presentar su reclamo ante la empresa operadora a través de los siguientes canales:

1. Telefónico: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato **establecido por OSIPTEL**. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa operadora debe requerir al usuario únicamente la información comprendida en dicho formulario.





Durante la comunicación, la empresa operadora debe llenar el formulario, incluyendo la información brindada por el usuario para resolver el reclamo y luego de ello debe:

- (i) **Leer al usuario el contenido del formulario referido a la materia de reclamo, detalle del motivo del reclamo, monto y el recibo reclamado, de ser el caso; así como, obtener su conformidad respecto de lo registrado.**
- (ii) **Proporcionar al usuario código de reclamo e informar el plazo máximo para resolver en primera instancia.**
- (iii) **Remitir al usuario el formulario registrado a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o, en su defecto, la información indicada en los numerales (i) y (ii) mediante SMS al servicio público móvil indicado por el usuario.**

En los casos de reclamos, recursos de apelación o quejas, realizados vía telefónica, la empresa operadora **debe** grabar la comunicación, informando de ello al usuario. La empresa operadora **debe** elevar la grabación de audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario cuando ésta sea requerida por el TRASU. Esta obligación no resulta aplicable a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o menor a 500 000 abonados a nivel nacional.

2. Personal: La empresa operadora **debe** llenar el formulario **digital** correspondiente, de acuerdo al formato **establecido por la Gerencia General del OSIPTEL.**

En estos casos, la empresa operadora debe entregar una copia física del formulario al usuario, **de forma inmediata.** Dicha copia debe contener: **la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo atendió, el sello de recepción de la empresa operadora y el código de reclamo.**

3. Por escrito: El usuario **debe** presentar el escrito de reclamo, en original y copia.

En la copia del reclamo, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora **debe** consignar: la fecha y hora de su presentación, el

Durante la comunicación, la empresa operadora debe llenar el formulario, incluyendo la información brindada por el usuario para resolver el reclamo y luego de ello debe:

- (i) **Leer al usuario el contenido del formulario referido a la materia de reclamo, detalle del motivo del reclamo, monto y el recibo reclamado, de ser el caso; así como, obtener su conformidad respecto de lo registrado.**
- (ii) **Proporcionar al usuario código de reclamo e informar el plazo máximo para resolver en primera instancia.**
- (iii) **Remitir al usuario el formulario registrado a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o, en su defecto, enviar por SMS al servicio público móvil indicado por el usuario la información de la materia de reclamo, código de reclamo y la indicación que revise el expediente virtual, con el detalle del enlace web respectivo.**

En los casos de reclamos, recursos de apelación o quejas realizados vía telefónica, la empresa operadora **debe** grabar la comunicación, informando de ello al usuario. La empresa operadora **debe** elevar la grabación de audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario cuando ésta sea requerida por el TRASU. Esta obligación no resulta aplicable a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o menor a 500 000 abonados a nivel nacional.

2. Personal: La empresa operadora **debe** llenar el formulario **digital** correspondiente, de acuerdo al formato **establecido por OSIPTEL.**

En estos casos, la empresa operadora debe entregar el **formulario impreso** al usuario, **de forma inmediata.** **Dicho documento de contener: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo atendió, el sello de recepción de la empresa operadora y el código de reclamo. El usuario puede**





nombre y apellidos de la persona que lo recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y código de reclamo.

El usuario **puede** presentar su reclamo por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación del reclamo.

En ningún caso, la empresa operadora **puede** restringir o limitar la presentación escrita de un reclamo, recurso o queja, por parte de una tercera persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito.

4. Por página web de Internet o aplicativo: Las empresas operadoras que dispongan de una página web de Internet, deberán incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus reclamos.

Del mismo modo, las empresas que cuenten con los aplicativos a los que hace mención el artículo 10-A del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, deben permitir la presentación de reclamos de los servicios asociados al titular vinculado con el aplicativo.

Tales mecanismos deberán requerir toda la información prevista en los formularios digitales establecidos por la Gerencia General del OSIPTEL. De forma inmediata a la presentación del reclamo, la empresa operadora debe proporcionar al usuario un ejemplar del formulario de reclamo presentado como constancia de su recepción, en la cual se aprecie el código de reclamo. La entrega de dicho formulario se realiza mediante correo electrónico a la dirección indicada por el usuario.

5. Por el Sistema de Gestión de Usuarios: El usuario puede presentar su reclamo dirigido a la empresa operadora, luego de vencido el plazo para la atención de las gestiones, en caso la empresa operadora no haya remitido respuesta al problema o no se encuentre conforme con la atención brindada por la empresa operadora, y el problema registrado corresponda a una materia reclamable.

requerir a la empresa operadora la modificación del formulario, en caso no se haya registrado lo expresado al momento de presentar el reclamo.

3. Por escrito: El usuario **debe** presentar el escrito de reclamo, en original y copia.

En la copia del reclamo, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora **debe** consignar: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y código de reclamo.

El usuario **puede** presentar su reclamo por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación del reclamo.

En ningún caso, la empresa operadora **puede** restringir o limitar la presentación escrita de un reclamo, recurso o queja, por parte de una tercera persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito.

4. Por página web de Internet o aplicativo: Las empresas operadoras que dispongan de una página web de Internet, deben incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus reclamos.

Del mismo modo, las empresas que cuenten con aplicativos a los que hace mención el artículo 10-A del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, deben permitir la presentación





En todos los casos, al momento de presentación del reclamo, la empresa operadora **debe** informar al usuario sobre su derecho de acceder al expediente, el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo, así como, **brindar el código y enlace correspondiente al expediente virtual**, según corresponda”.

reclamos de los servicios asociados al titular vinculado con el aplicativo.

Tales mecanismos deberán requerir toda la información prevista en los formularios digitales establecidos por el OSIPTEL, e informar al usuario sobre el correo electrónico autorizado como medio de notificación del reclamo ingresado por este canal.

De forma inmediata a la presentación del reclamo, la empresa operadora debe proporcionar al usuario un ejemplar del formulario de reclamo presentado como constancia de su recepción, en la cual se aprecie el código de reclamo. La entrega de dicho formulario se realiza mediante correo electrónico a la dirección válida indicada por el usuario.

5. Por el Sistema de Gestión de Usuarios: El usuario puede presentar su reclamo dirigido a la empresa operadora, luego vencido el plazo para la atención de las gestiones, en caso empresa operadora no haya remitido respuesta al problema o se encuentre conforme con la atención brindada por la empresa operadora, y el problema registrado corresponda a una materia reclamable.

En todos los casos, al momento de presentación del reclamo, la empresa operadora **debe** informar al usuario sobre su derecho de acceder al expediente, el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo, así como, **brindar** la información para obtener su cuenta o clave secreta **y enlace correspondiente al expediente virtual**, según corresponda. **El Sistema de Gestión de Usuarios se rige por las reglas establecidas en el Título X**





Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<p>TELEFÓNICA</p> <p>Respecto al Canal Telefónico</p> <p>Con relación al canal telefónico, se plantea que se equiparen a las condiciones establecidas mediante Resolución N° 170-2020-CD/OSIPTEL para la presentación de recursos de apelación y quejas por dicho canal a la presentación de reclamos, incorporando que la empresa operadora deba leer al usuario el contenido del formulario y obtener su conformidad, incluso remitir el formulario por mail o sms.</p> <p>De la experiencia adquirida en el canal telefónico con la Resolución citada en el párrafo anterior, se puede apreciar que se tiene un tiempo de atención aproximado de 25 minutos para la atención de estas llamadas cumpliendo con lo señalado en la norma, lo cual resulta un plazo superior al que se manejaba de manera previa y que complica la operatividad del canal telefónico. Considerando que las apelaciones y quejas que ingresen por el canal telefónico es muy inferior a los reclamos, en caso se traslade estas consideraciones a los reclamos, el impacto en la operativa de atención del Call Center será mucho mayor e involucra un riesgo de incumplimiento de los indicadores de atención telefónica. Estimamos que añadiendo 25 minutos adicionales a la recepción de reclamos telefónicos, el impacto del indicador del call center será elevado.</p> <p>Tampoco estamos de acuerdo con la remisión al usuario del formulario. Esto es una operativa sumamente compleja, toda vez que requiere que se cuente con un formulario en línea y un envío automático. Asimismo, la implementación planteada eleva el costo del procedimiento administrativo, puesto que la inclusión de SMS o correos electrónicos en distintos estadios sí generan un costo a la empresa:</p> <p>Ello requerirá de modificaciones y adecuaciones de cada sistema comercial de las empresas operadoras que registran reclamos, a fin de que se efectúe el envío de la mensajería al cliente de manera automatizada en los supuestos en que se genere determinadas actuaciones. En el caso de Telefónica, las implementaciones correspondientes deberán realizarse hasta en tres sistemas comerciales distintos con distintos niveles de adecuación. A modo de ejemplo, en el caso de la implementación de funcionalidades de envío de SMS en sistemas comerciales se ha realizado una estimación de S/ 270 000 soles aproximadamente por cada módulo modificado, tomando en consideración que</p>	<p>El artículo bajo comentario incluye en la recepción de reclamos a través del canal telefónico, temas que resultan básicos para una adecuada atención: a) leer al usuario las principales partes de lo registrado en el formulario, b) proporcionar al usuario el código de reclamo e informar el plazo máximo de resolución, y c) remitir el formulario por correo electrónico o, en su defecto, las partes relevantes vía mensaje de texto.</p> <p>Como se puede advertir, no se hace referencia a pasos complejos o dilatorios, sino por el contrario recoge las buenas prácticas realizadas por algunos operadores de los servicios públicos de telecomunicaciones, y que también se observan en otros sectores, como el financiero.</p> <p>Cabe indicar que, actualmente ya se encontraba previsto la entrega del código de reclamo, así como el brindar información sobre el plazo máximo de resolución en primera instancia.</p> <p>Sobre el envío del formulario a través de correo electrónico, o partes relevantes, mediante mensaje de texto, conforme mencionó previamente, es una práctica realizada por algunos operadores, así como en otros sectores. En efecto, resulta necesario que el usuario cuente con una copia del formulario registrado, a fin de que pueda realizar un adecuado seguimiento de su reclamo. Si bien, el código de reclamo coadyuva a dicho fin, éste se encuentra limitado, en tanto a partir del mismo no se puede verificar la información registrada en el formulario de reclamo. Asimismo, considerando que, a través de las consultas que recibe este Organismo, se observa casos en los cuales los códigos de reclamo señalan los usuarios haber recibido por la presentación de un reclamo, no figuran en los sistemas de la empresa, o corresponden a un reclamo, sino a otro trámite. En ese sentido, en la entrega del formulario de reclamo, o en su defecto, las partes</p>





su Despacho propone que se realice el envío hasta en tres oportunidades, dicho importe podría hasta triplicarse, este importe sería muy superior a lo estimado por su Despacho que precisa que “no se generarían costos de implementación”. Es decir, solo en esta modificación se está considerando un costo superior a los s/ 800 K. A esto se le debe agregar el importe en el que se incurrirá cuando se envíen SMS o correos electrónicos, el cual es de 0.10 soles (SMS) o 0.33 correos electrónicos.

1. Respeto al Canal Presencial

Nos remitimos a los comentarios presentados en el artículo 18° sobre los formularios digitales.

2. Respeto al canal web y aplicativo

Consideramos necesario que el registro de reclamos se acoja conforme las empresas hayan realizado la implementación del artículo N° 19-2021-CD/OSIPTEL, y no se impongan mayores formalidades a las que ya se ha implementado a fin de que las empresas no incurran en un sobrecosto.

3. Respeto al Sistema de Gestión de Usuarios

Resulta importante señalar que, no resulta técnicamente viable brindar un código de reclamo de manera automática a la interposición del mismo, toda vez que el intercambio de información con la empresa operadora será a través de bandejas, de las cuales aún no se cuenta el detalle técnico completo.

Es así que, a fin de poder dar un cumplimiento estricto de la norma, resulta necesario que se establezca un horario para el registro de reclamos, así como un plazo para el envío del código de reclamo, toda vez que resulta técnicamente complejo brindar códigos en línea, así como involucra incurrir en gastos elevados.

relevantes de este a través de un correo electrónico o mensaje de texto, permitirá que el usuario tenga mayor certeza y transparencia sobre el procedimiento de reclamo iniciado.

Los comentarios de la empresa operadora sobre los formularios digitales, fueron absueltos previamente.

Con relación al canal web y aplicativo, es de precisar que la Resolución N° 19-2021-CD/OSIPTEL dispuso la recepción de reclamos, recursos de apelación y quejas mediante los aplicativos informáticos de la empresa operadora. Al respecto, dicha resolución remitió al Reglamento de Reclamos, conforme se puede apreciar a continuación:

Artículo 10-B.- Digitalización de procesos mediante uso de aplicativos informáticos

(...)
(iii) Los aplicativos informáticos permiten la presentación de reclamos, quejas y apelaciones asociadas al servicio, b lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos. (....)

En ese sentido, resulta claro que corresponde al Reglamento de Reclamos regular dicho canal de presentación a fin que contem similes facilidades y garantías a las establecidas para los otros canales de recepción de reclamos.

Cabe indicar que no puede considerarse un sobrecosto, en tanto las exigencias son las mismas que para el canal virtual de página web.

Sobre el plazo para proporcionar el código de reclamo a través del Sistema de Gestión de Usuarios se acoge el comentario y precisa que la presentación de reclamos por dicho canal se rige según las reglas establecidas de forma específica para el mismo en el título XII.





Asimismo, se modifica el artículo 95 del Reglamento de Reclamos, a fin de retirar el término inmediato, sobre la entrega del código de reclamo.

Reglamento de reclamos
Artículo 95. - Generación de reclamos

Una vez vencido el plazo para la atención de los problemas, en caso el usuario no haya recibido respuesta o no se encuentre conforme con la atención brindada por la empresa operadora y el problema reportado corresponda a una materia reclamable, tiene expedito su derecho para solicitar la generación de un reclamo a través del Sistema de Gestión de Usuarios, en los casos que indique el Instructivo Técnico.

El reclamo se genera a través del Sistema de Gestión de Usuarios considerando la información registrada en el sistema, sin que el usuario pueda en ese momento modificar su pretensión respecto del problema comunicado al inicio de la gestión.

La empresa operadora se encuentra obligada a generar código de reclamo correspondiente e informar de dicho código **luego de** la recepción del reclamo.

La presentación del reclamo a la empresa operadora a través del Sistema de Gestión de Usuarios, se puede realizar las 24 horas, los 7 días de la semana. Sin embargo, los reclamos presentados los días sábados, domingos, feriados, días no laborables o días hábiles en horas posteriores a las 20:00 horas, se consideran como fecha de presentación el día hábil siguiente. "





AMÉRICA MÓVIL

1. Sobre el artículo bajo comentario, es importante mencionar los filtros de validación de identidad establecidos por el regulador.

2. Adicionalmente, para los siguientes canales:

Telefónico: La información en torno a los plazos está especificada en el detalle del reclamo al cual el cliente puede acceder al ingresar con la clave y contraseña de acceso que brinda la empresa operadora.

Escrito: Gestionar la recepción de reclamos por escrito no permite cumplir con validación alguna de identidad, ni se está exigiendo identificar a la persona que deja el escrito en el canal. Podría representar un canal de tramitación.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 25 del Reglamento de Reclamos, los lineamientos para validar la condición de abonado o usuario se aplican independientemente del canal de presentación empleado.

La empresa operadora tiene la obligación de brindar información relevante del procedimiento de reclamo, como la relacionada al plazo de resolución. No puede darse la carga al usuario de buscar dicha información en el expediente virtual; más aun considerando que se trata de información breve que puede ser transmitida directamente.

Sobre los reclamos por escrito, en efecto, dada su naturaleza no se permitirá realizar la validación de forma inmediata a la presentación del reclamo, no obstante, la empresa operadora, en los casos que así lo ameriten, puede declarar la inadmisibilidad del reclamo a de solicitar la validación respectiva.

Cabe indicar que, la presentación de reclamos por escrito es canal que tiene el menor porcentaje de presentación de reclamo...

ENTEL

1. En referencia al artículo 50, debemos precisar que estamos en línea con el regulador sobre la importancia de que el usuario conozca sobre la información que se ingresa al reclamo/apelación/queja vía telefónica, sin embargo, consideramos que la información a remitir vía SMS en caso los usuarios no cuenten con correo electrónico, es excesiva, es decir, imaginémonos un usuario que le llegará no uno sino tres, cuatro, cinco mensajes de texto de forma continua e incluso, los excesos de mensajería podría traerle confusión, por lo que se propone que en estos supuestos, el mensaje a brindar sea un mensaje corto, es decir, un mensaje tipo en el que se informe sobre el ingreso de su reclamo y el acceso al expediente electrónico.

De la misma manera debe aplicarse para las apelaciones y quejas que si bien actualmente, está la obligación de efectuar la misma, consideramos que el

Se acoge el comentario de la empresa operadora, considerar los argumentos expuestos, y por tanto se establece que, aquellos casos en los que el usuario no cuente con correo electrónico, la empresa operadora puede enviar por mensaje de texto al servicio público móvil indicado por el usuario la información de la materia de reclamo, el código de reclamo y la indicación de cómo revise el expediente virtual, con el detalle del enlace web respectivo.

Los usuarios que son personas jurídicas generalmente cuentan con una dirección de correo electrónico, por lo que no resulta ser una situación que deba regularse.





regulador nuevamente debe valorar modificar esta obligación, dado los problemas que puede generar a un usuario el envío del contenido de la apelación o queja, saludamos que, para el caso de reclamo, considere enviar el formulario de reclamo, sin embargo, el mensaje de texto debería ser un mensaje tipo.

2. En efecto, al ser el SMS un canal de comunicación concreto, directo y preciso; la comunicación o puesta a conocimiento del usuario del contenido de su apelación o queja debe seguir la misma línea y evitar que lleguen una multitud de mensajes que puedan confundir al usuario. Por ejemplo, un usuario que no entienda una frase colocada por la empresa operadora que utilizó para resumir su pretensión y se comunica nuevamente con ésta solo para aclarar la misma o modificar dicha frase; traerá consigo no solo incomodidad al usuario sino también desgaste de tiempo valioso por parte de éste; y así pueden surgir múltiples escenarios que lo único que traerán es dilación al proceso e inconvenientes para los usuarios.

3. En línea con lo señalado, el envío de mensaje de texto no debería aplicar para los usuarios empresas quienes se debe exigir siempre para el ingreso de reclamo/apelación/queja el correo electrónico.

4. Por otro lado, es necesario considerar el tiempo de implementación que involucra la remisión de este tipo de mensajes a los usuarios los cuales no son soluciones menores si no que conllevan desarrollos por más de cinco (05) meses como mínimo.

5. En referencia a la información de los datos del asesor en los formularios, consideramos que el regulador debe tener en cuenta la norma de Protección de Datos Personales; y, los nombres pueden ser utilizados por los usuarios de manera inadecuada que pueda involucrar la vulneración de estos derechos.

6. En referencia al numeral 4, solicitamos al regulador que en el artículo bajo comentario quede claramente establecido que si el usuario/abonado ingresa un reclamo/apelación/queja por medios digitales; únicamente se podrá notificar vía correo electrónico, toda vez que estamos ante un usuario digital que maneja la

El plazo de implementación propuesto supera el periodo que menciona la empresa operadora se requiere para la configuración del envío de los referidos mensajes de texto.

Sobre la supuesta afectación a la protección de datos personales por establecer la obligación que se brinde los datos del personal de la empresa operadora que recibió el reclamo, es de indicar que tal exigencia forma parte de la identificación que corresponde realice la persona que atiende al público, y no constituye una afectación a dicha protección, por cuanto la Ley de Protección de Datos Personales reconoce que no se requiere de consentimiento para el tratamiento de datos personales, cuando se trate de datos personales que deriven de una relación científica o profesional del titular y sean necesarios para su desarrollo o cumplimiento.

Ley de Protección de Datos Personales

Artículo 14. Limitaciones al consentimiento para tratamiento de datos personales

No se requiere el consentimiento del titular de datos personales, para los efectos de su tratamiento, en los siguientes casos:

(...)

5. Cuando los datos personales sean necesarios para preparación, celebración y ejecución de una relación contractual en la que el titular de datos personales es parte, o cuando se trate de datos personales que deriven de una relación científica o profesional del titular y sean necesarios para su desarrollo o cumplimiento. (...)

Sobre la notificación no corresponde considerar las disposiciones establecidas en los artículos 36 al 39 del Reglamento de Reclamaciones.

Con relación a la información sobre el procedimiento de reclamo, brindar a través del Sistema de Gestión de Usuarios, se acoge el comentario y se precisa que la presentación de reclamos por dic





tecnología y por ende un correo electrónico, por lo que no se debe aceptar la notificación en físico; por lo que solicitamos considerar lo señalado.

7. Finalmente, en referencia a brindar información sobre el derecho a acceder al expediente y el plazo máximo para resolver el reclamo u otra información para aquellos usuarios que interponen un reclamo a través del Sistema de Gestión de Usuarios, solicitamos se aclare cómo se efectuará éste. Asimismo, en línea con lo señalado, solicitamos que el regulador se pronuncie sobre la obligación de generación inmediata del reclamo a través del Sistema de gestión de Usuarios, toda vez que conforme se ha informado al regulador en reiteradas comunicaciones, la generación del reclamo no puede realizarse de manera inmediata, por lo que se deberá considerar el horario establecido en el artículo 37 del TUO de las Condiciones de Uso para la generación de éste.

DIRECTV

1. Consideramos oportuno que se otorgue explícitamente un plazo máximo y razonable en que las operadoras deberán enviar la información a los usuarios.

FLASH

1. Respecto a la remisión al abonado del formulario registrado a través de correo electrónico o SMS, al cabo del registro de reclamo vía llamada telefónica: De acuerdo al segundo párrafo del numeral 1 del artículo 50 del Proyecto Normativo, se pretende exigir a las empresas remitir al correo electrónico el formulario de reclamo registrado. Al respecto, respetuosamente consideramos que dicha medida es innecesaria y genera duplicidad de acciones; toda vez que, todos los documentos correspondientes a los reclamos se encontrarán colgados en el aplicativo web del expediente del reclamo. Adicionalmente, cabe indicar que si bien esta propuesta tiene como finalidad que el usuario se encuentre debidamente informado, la duplicidad de la misma información por diferentes vías puede generar el efecto inverso al buscado, por lo tanto en lugar de informar adecuadamente al usuario podría generar confusión y finalmente desincentivar el uso del aplicativo web del expediente en donde se encuentra la totalidad de la información a la que el usuario no solo debe tener acceso sino utilizarlo de manera real y efectiva para que su derecho de información se concrete.

canal se rige según las reglas establecidas de forma específica para el mismo en el título XII. Asimismo, se modifica el artículo 95 del Reglamento de Reclamos, a fin de retirar el término inmediato, sobre la entrega del código de reclamo.

La entrega de la información corresponde se realice al momento de la presentación del reclamo, a fin de garantizar que desde el inicio de dicho procedimiento el usuario cuente con la información necesaria que le permita el adecuado ejercicio de sus derechos

Conforme se mencionó previamente, corresponde a la empresa operadora, en su calidad de prestadora del servicio público de telecomunicaciones, brindar al usuario la información relevante sobre el procedimiento de reclamo iniciado. Debe recordarse que el expediente virtual, cuenta con un periodo de actualización máximo tres (3) días hábiles, por lo que su acceso no se equiparará al brindar al momento de la presentación del reclamo copia del formulario registrado o la información relevante del mismo. En efecto, resulta necesario que el usuario cuente con una copia del formulario registrado, a fin de que pueda realizar un adecuado seguimiento a su reclamo y tener mayor certeza y transparencia sobre el procedimiento de reclamo iniciado.

Sobre el uso del formulario digital es pertinente mencionar que este se realizará para la presentación de reclamos por el canal presencial y telefónico, en los cuales el usuario expresa su reclamo...





2. Respecto a la obligación de llenar el formulario digital: Respecto a este punto, agradeceremos que su despacho pueda aclarar cuándo la empresa operadora deberá llenar un formulario digital. Ello, toda vez que, si la presentación del reclamo es realizada de forma presencial, ello supone que el usuario ya ha llenado y suscrito un formulario físico, por tanto, no existiría una razón clara para que la empresa tenga que completar un nuevo formulario con la misma información consignada por el abonado en el formulario físico, bastando con escanear el formulario presentado. Por tanto, agradeceremos se sirva aclarar cuándo aplica el primer párrafo del numeral 2 del artículo 50 del Proyecto Normativo o, de ser el caso, eliminar dicha referencia, a fin de evitar duplicidad de procesos innecesarios.

HUGUES

1. Respecto a la remisión al abonado del formulario registrado a través de correo electrónico o SMS, al cabo del registro de reclamo vía llamada telefónica: De acuerdo al segundo párrafo del numeral 1 del artículo 50 del Proyecto Normativo, se pretende exigir a las empresas remitir al correo electrónico el formulario de reclamo registrado. Al respecto, respetuosamente consideramos que dicha medida es innecesaria y genera duplicidad de acciones; toda vez que, todos los documentos correspondientes a los reclamos se encontrarán colgados en el aplicativo web del expediente del reclamo. Adicionalmente, cabe indicar que si bien esta propuesta tiene como finalidad que el usuario se encuentre debidamente informado, la duplicidad de la misma información por diferentes vías puede generar el efecto inverso al buscado, por lo tanto en lugar de informar adecuadamente al usuario podría generar confusión y finalmente desincentivar el uso del aplicativo web del expediente en donde se encuentra la totalidad de la información a la que el usuario no solo debe tener acceso sino utilizarlo de manera real y efectiva para que su derecho de información se concrete.

2. Respecto a la obligación de llenar el formulario digital: Respecto a este punto, agradeceremos que su despacho pueda aclarar cuándo la empresa operadora deberá llenar un formulario digital. Ello, toda vez que, si la presentación del reclamo es realizada de forma presencial, ello supone que el usuario ya ha llenado y suscrito un formulario físico, por tanto, no existiría una razón clara para

y el asesor registra el mismo en el formulario digital; así como por los canales virtuales, como página web, aplicativo informático y Sistema de Gestión de Usuarios, en los cuales la información proporcionada por el usuario debe registrarse en el citado formulario digital.

El supuesto que menciona la empresa es la presentación de reclamo por escrito, en el cual, en efecto, el usuario puede emplear un formato físico, y presentarlo ante la empresa operadora, en cuyo caso no se requiere del uso del formulario digital.

Sobre el comentario de la empresa operadora, considerar lo indicado previamente.





que la empresa tenga que completar un nuevo formulario con la misma información consignada por el abonado en el formulario físico, bastando con escanear el formulario presentado. Por tanto, agradeceremos se sirva aclarar cuándo aplica el primer párrafo del numeral 2 del artículo 50 del Proyecto Normativo o, de ser el caso, eliminar dicha referencia, a fin de evitar duplicidad de procesos innecesarios.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

En cuanto a la presentación del reclamo por la página web de internet o aplicativo, el proyecto normativo plantea la notificación por vía del correo electrónico.

Al respecto, consideramos que el hecho de que el usuario será notificado mediante el referido mecanismo, debe ser señalado de manera clara y visible, para el recurrente tome conocimiento inequívoco de dicha circunstancia.

Por ello, RECOMENDAMOS que en los artículos 50 (inciso 4), 60 (inciso 4) y 73 (inciso 4), se establezca que antes que el usuario ordene el envío del reclamo en línea, aparezca un mensaje señalando que elija el medio de notificación (correo electrónico o domicilio real).

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 51.- Plazo de presentación del reclamo

El usuario **puede** presentar su reclamo ante la empresa operadora en los siguientes plazos, según el objeto de reclamo:

En aquellos reclamos **en los cuales se involucre** una facturación o cobro:

1. Hasta **seis (6) meses** después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado.
2. Hasta **seis (6) meses** después de requerido el cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados.

En los demás casos:

Se acoge el comentario y se dispone que la empresa operadora informe al usuario sobre el correo electrónico autorizado por el usuario como medio de notificación del reclamo ingresado por el canal de página web o aplicativos informáticos.

Texto final de la norma

“Artículo 51.- Plazo de presentación del reclamo

El usuario **puede** presentar su reclamo ante la empresa operadora en los siguientes plazos, según el objeto de reclamo:

En aquellos reclamos **en los cuales se involucre** una facturación o cobro:

1. Hasta **un (1) año** después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado.
2. Hasta **un (1) año** después de requerido el cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados.





- En tanto subsista el hecho que motiva el reclamo.

Una vez vencidos los plazos previstos en el presente artículo, el usuario tiene expedito su derecho para recurrir directamente a la vía judicial o arbitral, por los conceptos mencionados anteriormente.”

En los demás casos:

- En tanto subsista el hecho que motiva el reclamo.

Una vez vencidos los plazos previstos en el presente artículo, el usuario tiene expedito su derecho para recurrir directamente a la vía judicial o arbitral, por los conceptos mencionados anteriormente.”

Comentarios recibidos

Posición del OSIPTEL

TELEFÓNICA

1. Sobre el particular, saludamos la iniciativa del regulador de reducir los plazos para la interposición de reclamos para temas relacionados a facturación, toda vez que, como acreditó su Despacho en el Informe que sustenta el presente proyecto, la gran mayoría de clientes reclaman dentro de los seis primeros meses de realizarse el cobro o factura que contiene el concepto reclamado.

En efecto, de la evaluación respectiva, advertimos que alrededor del 3,76% de reclamos se presentan pasado el primer año del vencimiento del recibo o de la fecha de cobro, por lo que se considera pertinente establecer dicho plazo como máximo para la presentación de reclamos. Con ello se garantiza la atención de la mayoría de usuarios del procedimiento (96,24%) quienes reclaman dentro del plazo de doce meses, y que sus peticiones pueden efectivamente ser atendidas vía el procedimiento administrativo reclamos.

En ese sentido, se adecúa la propuesta de modificación del artículo en mención.

ENTEL

Los reclamos presentados fuera del plazo máximo para reclamos son declarados improcedentes.

1. En referencia al plazo de presentación del reclamo, consideramos que la propuesta de modificación se ajusta a la casuística de reclamo por parte de los usuarios y el interés que tienen éstos para presentar el mismo, no obstante, solicitamos que se defina qué se entiende por “En tanto subsista el hecho que motiva el reclamo”; o en qué supuestos no se debería considerar el plazo de seis (06) meses.

Asimismo, entendemos que estos casos serán declarados improcedentes por cuanto excedieron el plazo establecido para ejercer su derecho de acción.

En los supuestos distintos al cuestionamiento de una facturación de cobro, el usuario tiene la posibilidad de presentar un reclamo, tanto subsista el hecho que lo motiva, esto es, por ejemplo, por presentar un reclamo por falta de baja, en tanto no se efectúe la baja del servicio. Del mismo modo, podrá presentar un reclamo por contratación no solicitada, en tanto siga activo el servicio que desconoce vinculado al reclamante. La norma viene siendo aplicada sin mayor contingencia, por lo que no se advierte que requiera una precisión al respecto.

2. Adicional a lo señalado, solicitamos al OSIPTEL tomar en consideración los supuestos en los cuales el cliente es insistente e igual interpone más de dos (02) reclamos, en estos casos cuál debería ser el accionar de la empresa operador a fin de evitar el incremento de reclamos de este tipo.





Proyecto sujeto a comentarios	Texto final de la norma
<p>“Artículo 53.- Actuación de medios probatorios El órgano competente de primera instancia inicia la investigación del reclamo, disponiendo de oficio, como mínimo, la actuación de los medios probatorios aprobados por el TRASU según la materia reclamable y el tipo de servicio. Asimismo, debe actuar los medios probatorios ofrecidos por el usuario en primera instancia que resulten pertinentes.</p> <p>Los resultados de las pruebas actuadas, así como los informes sustentatorios deben ser anexados al expediente, a fin de que se encuentren a disposición del usuario en cualquier estado del procedimiento.</p> <p>De ser el caso, la empresa operadora puede solicitar a otras empresas operadoras, el envío de medios probatorios necesarios para resolver los reclamos que ante ella se presenten, en cuyo caso éstas se encuentran obligadas a proporcionarlos. La responsabilidad respecto de la reserva de la información que puede contener dicho medio probatorio recae igualmente sobre la empresa que solicita la información.</p> <p>En ningún caso, el costo para la obtención de dichos medios probatorios es trasladado al usuario.”</p>	<p>“Artículo 53.- Actuación de medios probatorios El órgano competente de primera instancia inicia la investigación del reclamo, disponiendo de oficio, como mínimo, la actuación de los medios probatorios aprobados por el TRASU según la materia reclamable y el tipo de servicio. Asimismo, debe actuar los medios probatorios ofrecidos por el usuario en primera instancia que resulten pertinentes.</p> <p>Los resultados de las pruebas actuadas, así como los informes sustentatorios deben ser anexados al expediente, a fin de que se encuentren a disposición del usuario en cualquier estado del procedimiento.</p> <p>De ser el caso, la empresa operadora puede solicitar a otras empresas operadoras, el envío de medios probatorios necesarios para resolver los reclamos que ante ella se presenten, en cuyo caso éstas se encuentran obligadas a proporcionarlos. La responsabilidad respecto de la reserva de la información que puede contener dicho medio probatorio recae igualmente sobre la empresa que solicita la información.</p> <p>En ningún caso, el costo para la obtención de dichos medios probatorios es trasladado al usuario.”</p>
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Posición del OSIPTEL</p>
<p>AMÉRICA MÓVIL 1. Con relación al artículo bajo comentario nos permitimos realizar la siguiente consulta: ¿Cuál sería la vía de solicitud, intercambio, plazos de entrega y costos de la información solicitada?</p>	<p>Lo consultado no ha sido materia de modificación, respecto de versión anterior del Reglamento. No obstante, es una facultad la empresa operadora requerir información a otro operador para resolución del reclamo, por tanto, para ello, la empresa solicita debe dirigir su comunicación a la mesa de partes del otro operador precisando el plazo máximo para la entrega de la información requerida. Conforme se indica en el Reglamento de Reclamos</p>



	operador que recibe este tipo de solicitud, se encuentra en la obligación de proporcionar la información, y por tanto asume el costo que ello implique. Cabe indicar que, dicha obligación parte del supuesto de que el operador cuenta con la información que se le solicita.
<p>ENTEL</p> <p>1. En referencia a la actuación de medios probatorios, consideramos que no se debe limitar la misma a los aprobados por el TRASU sino más bien dejar la libertad probatoria a la empresa operadora, quién puede desarrollar herramientas que le permitan determinar si corresponde o no, dar la razón al abonado/usuario; por lo tanto, solicitamos se establezca la obligación de actuar medios probatorios, sin embargo, que se otorgue la posibilidad de actuar otros distintos a los aprobados por el TRASU; sin que ello involucre una falta de motivación o un incumplimiento al artículo bajo comentario.</p>	La propuesta de la modificatoria busca establecer un estándar <u>mínimo</u> 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 propone que, <u>como mínimo</u> , se realice la actuación de los medios probatorios aprobados por el TRASU según la materia reclamable y el tipo de servicio. Cabe indicar que, las empresas operadoras pueden actuar otros medios probatorios adicionales que permitan brindar una respuesta motivada a los usuarios.
<p>Proyecto sujeto a comentarios</p>	<p>Texto final de la norma</p>
<p>“Artículo 54.- Plazos de resolución de los reclamos</p> <p>Los reclamos presentados por los usuarios ante la empresa operadora son resueltos en los siguientes plazos máximos:</p> <p>1. Hasta en tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:</p> <ol style="list-style-type: none"> Calidad en la prestación del servicio; Falta de servicio. Baja o suspensión del servicio no solicitada. Portabilidad. Falta de entrega de recibos, facturación detallada (llamadas salientes) o llamadas entrantes. <p>2. Hasta en quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:</p> <ol style="list-style-type: none"> Facturación o cobro cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria. 	<p>“Artículo 54.- Plazos de resolución de los reclamos</p> <p>Los reclamos presentados por los usuarios ante la empresa operadora son resueltos en los siguientes plazos máximos:</p> <p>1. Hasta en tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por</p> <ol style="list-style-type: none"> <u>Calidad e idoneidad en la prestación del servicio.</u> <u>Falta de servicio.</u> <u>Baja o suspensión del servicio no solicitada.</u> <u>Portabilidad.</u> Falta de entrega de recibos, facturación detallada (llamadas salientes) o llamadas entrantes. <p>2. Hasta en quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:</p>



b. **Recargas.**
 c. **Instalación, activación o traslado del servicio.**

2. Hasta veinte (20) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en los demás casos.

Para las materias de reclamo que hayan sido previstas en otras normas, se **aplica** el plazo que haya sido señalado en las mismas, en caso contrario, se **rigen** por el plazo mayor que establece el presente Reglamento.

La empresa operadora aplica el plazo más corto para resolver cuando acumule en un mismo procedimiento dos o más materias de reclamo con plazos distintos para resolver.”

Comentarios recibidos

ENTEL

1. En referencia a los plazos para resolver los reclamos, es necesario se establezca como excepción aquellos en los cuales se acuerde con el abonado/usuario el plazo para solucionar estos; obviamente, el acuerdo debe estar debidamente sustentado; sin embargo, de existir este no debería involucrar el incumplimiento a lo establecido en el artículo bajo comentario.

FLASH

1. Respecto al plazo para resolver los reclamos de portabilidad: Su despacho debe considerar que el plazo de tres (3) días hábiles se aplican únicamente para realizar la atención del reclamo, mas no para la devolución del número; toda vez que, la referida devolución depende de la empresa operadora a la cual se portó el número del usuario, no estando en control de la empresa operadora encargada de atender el reclamo. Así, no se debería imputar como incumplimiento del plazo a una empresa operadora por incumplimiento de tercero. Por lo expuesto, muy respetuosamente solicitamos aclarar las condiciones para aplicar el plazo de resolución de los reclamos de portabilidad.

a. **Facturación y cobro cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria.**
 b. **Recargas.**
 c. **Instalación, activación o traslado del servicio.**

2. Hasta veinte (20) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en los demás casos.

Para las materias de reclamo que hayan sido previstas en otras normas, se **aplica** el plazo que haya sido señalado en las mismas, en caso contrario, se **rigen** por el plazo mayor que establece el presente Reglamento.

La empresa operadora aplica el plazo más corto para resolver cuando acumule en un mismo procedimiento dos o más materias de reclamo con plazos distintos para resolver.”

Posición del OSIPTEL

Los plazos de resolución de reclamos no pueden estar sujetos a pacto en contrario, siendo que todos los usuarios deben ser atendidos en un plazo máximo establecido que permita garantizar que la solución de un reclamo no se dilate. Del mismo modo, de la asimetría de información existente, no se puede admitir que el usuario pacte el plazo de resolución en tanto podría verse inducido a aceptar plazos mayores innecesariamente.

El plazo establecido en el artículo bajo comentario corresponde al plazo de resolución de reclamo, esto es, para el pronunciamiento de la empresa operadora sobre el reclamo presentado, y que comprende el plazo máximo de ejecución de la misma.

La empresa operadora puede tramitar por separado las materias reclamables presentadas por el usuario en una oportunidad. No obstante, si decide acumular las materias en un solo procedimiento,



2. Respecto a la aplicación de un plazo más corto por acumulación de reclamos: Respetuosamente consideramos que el plazo de atención depende de la naturaleza de las materias reclamables. Así, para cada materia existen procedimientos que se deben gestionar. Justamente es en razón a ello que, a la fecha, existen plazos diferenciados por materias reclamables. Bajo ese contexto, consideramos que pretender reducir el plazo o aplicar el plazo más corto en casos de acumulación de materias no solo no se corresponde a la realidad operativa para atender los reclamos, sino que, además, no existe un fin que lo justifique. Por tanto, respetuosamente consideramos modificar el último párrafo del artículo 54 del Proyecto Normativo, a fin de que en caso de acumulación de materias diferentes se aplique más bien el plazo mayor o, en su defecto, las materias sean atendidas por separado según el plazo de atención que les corresponda.

HUGUES

1. Respecto al plazo para resolver los reclamos de portabilidad: Su despacho debe considerar que el plazo de tres (3) días hábiles se aplican únicamente para realizar la atención del reclamo, mas no para la devolución del número; toda vez que, la referida devolución depende de la empresa operadora a la cual se portó el número del usuario, no estando en control de la empresa operadora encargada de atender el reclamo. Así, no se debería imputar como incumplimiento del plazo a una empresa operadora por incumplimiento de tercero. Por lo expuesto, muy respetuosamente solicitamos aclarar las condiciones para aplicar el plazo de resolución de los reclamos de portabilidad.

2. Respecto a la aplicación de un plazo más corto por acumulación de reclamos: Respetuosamente consideramos que el plazo de atención depende de la naturaleza de las materias reclamables. Así, para cada materia existen procedimientos que se deben gestionar. Justamente es en razón a ello que, a la fecha, existen plazos diferenciados por materias reclamables. Bajo ese contexto, consideramos que pretender reducir el plazo o aplicar el plazo más corto en casos de acumulación de materias no solo no se corresponde a la realidad operativa para atender los reclamos, sino que, además, no existe un fin que lo justifique. Por tanto, respetuosamente consideramos modificar el último párrafo del artículo 54 del Proyecto Normativo, a fin de que en caso de acumulación de materias

corresponde que se consideren los plazos de resolución más cortos.

Sobre este comentario, considerar lo indicado previamente.





diferentes apliques más bien el plazo mayor o, en su defecto, las materias sean atendidas por separado según el plazo de atención que les corresponda.

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 55.- Resolución de primera instancia

La resolución que emita la empresa operadora **debe** contener, como mínimo, lo siguiente:

1. Nombre y apellidos del usuario.
2. Código o número de la resolución.
3. Código o número del expediente de reclamo.
4. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
5. Concepto materia del reclamo.
6. Motivación, salvo lo dispuesto en el último párrafo del artículo 33.
7. **Detalle si el reclamo fue encauzado, precisando la materia seleccionada por el usuario y aquella a la cual la empresa operadora la encauzó.**
8. **Las acciones a implementar en caso el sentido de la resolución emitida sea fundado, precisando el plazo máximo para su ejecución.**
9. Plazo **con el que cuenta** el usuario para interponer el recurso de apelación.
10. Firma del funcionario designado por la empresa operadora.”

Comentarios recibidos

TELEFÓNICA

1. Sobre el particular, consideramos que no resulta adecuado que se incorpore información sobre las acciones que adoptará la empresa para ejecutar el cumplimiento, toda vez que, dado que la emisión de la resolución y el cumplimiento de la resolución pueden presentarse en momentos distintos, y pueden aparecer circunstancias que dificulten el cumplimiento estricto de lo señalado en la resolución.

Texto final de la norma

“Artículo 55.- Resolución de primera instancia

La resolución que emita la empresa operadora debe contener, como mínimo, lo siguiente:

1. Nombre y apellidos del usuario.
2. Código o número de la resolución.
3. Código o número del expediente de reclamo.
4. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
5. Concepto materia del reclamo.
6. Motivación, salvo lo dispuesto en el último párrafo del artículo 33.
7. Detalle si el reclamo fue encauzado, precisando la materia seleccionada por el usuario y aquella a la cual la empresa operadora la encauzó.
8. Las acciones a implementar en caso el sentido de la resolución emitida sea fundado, precisando el plazo máximo para su ejecución.
9. Plazo con el que cuenta el usuario para interponer el recurso de apelación.
10. Firma del funcionario designado por la empresa operadora.

Posición del OSIPTEL

Con relación a lo solicitado en el numeral 8, respecto a que la resolución de primera instancia debe contener las acciones que se implementarán, en caso el sentido de la resolución emitida sea fundado, es de indicar que ello resulta de vital importancia para que el usuario pueda comprender con mayor claridad los alcances del pronunciamiento de la primera instancia.





[Empty space for project comments]

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 56.- Cumplimiento de actos o decisiones de la empresa operadora
La empresa operadora está obligada a cumplir con el acto y/o decisión que acoge la pretensión del usuario, o con la que resuelve en todo o en parte el reclamo presentado.

Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, la empresa operadora debe ejecutar lo señalado en el párrafo anterior, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la emisión del acto o decisión.

Asimismo, la empresa operadora debe comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, a través de cualquier medio que permita su acreditación.

De oficio, a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos evalúa el cumplimiento de los actos o decisiones de la empresa operadora y, de corresponder, da inicio al procedimiento administrativo sancionador respectivo, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.”

Cabe señalar que, la parte resolutive de toda resolución administrativa contiene la declaración, orden o decisión que adopta el órgano resolutive, por lo cual debe ser emitida en forma clara, precisa y completa, con el objeto de evitar controversias en el momento de su aplicación. Aunado a dicho fin es que, resulta necesario que la empresa operadora precise los alcances de su pronunciamiento, así como el plazo de su ejecución.

En caso se presente una situación de imposible cumplimiento, la empresa deberá comunicarlo al usuario, conforme se detalla en el siguiente artículo 56 del Reglamento de Reclamos y será valorada por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, en los procedimientos que corresponda.

Texto final de la norma

“Artículo 56.- Cumplimiento de actos o decisiones de empresa operadora
La empresa operadora está obligada a cumplir con el acto decisión que acoge la pretensión del usuario, o con la que resue en todo o en parte el reclamo presentado.

Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, empresa operadora debe ejecutar lo señalado en el párrafo anterior, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la emisión del acto o decisión.

Asimismo, la empresa operadora debe comunicar al usuario el cumplimiento de lo ordenado dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, a través de cualquier medio que permita su acreditación.

En el plazo máximo de veinte (20) días hábiles desde la emisión del acto o decisión, la empresa operadora debe ane...





En el plazo máximo de 15 días hábiles, la empresa operadora debe anexar al expediente de reclamo, el medio probatorio que acredite que ejecutó la decisión de primera instancia, la aplicación del silencio administrativo positivo o solución anticipada de recurso de apelación, según corresponda.”

al expediente de reclamo, el medio probatorio que acredite que ejecutó la decisión de primera instancia, la aplicación del silencio administrativo positivo o solución anticipada de recurso de apelación, según corresponda.”

Comentarios recibidos

Posición del OSIPTEL

TELEFÓNICA
 1. Sobre el particular, saludamos la iniciativa del regulador de brindar un plazo determinado para el cumplimiento de las resoluciones, lo cual permitirá contar con mayor certeza y predictibilidad durante las supervisiones vinculadas a cumplimiento de resoluciones.
 2. Respecto a las comunicaciones al usuario, nos remitimos a lo señalado en los comentarios al artículo 20°.

Los comentarios de la empresa operadora sobre la obligación de informar al usuario respecto del cumplimiento de la solución anticipada de reclamos fueron absueltos previamente.

AMÉRICA MÓVIL

Cabe precisar que, el párrafo citado hace referencia a la obligación de la empresa operadora de comunicar al usuario sobre ejecución de la resolución. Al respecto, pese a que, en la resolución de primera instancia, se mencionan las acciones a implementar, la empresa operadora en atención al reclamo presentado, advierte la necesidad de que luego de la ejecución se comunicara al usuario de la misma, por cuanto en algunos casos, por una situación sobreviniente esta no se puede ejecutar según lo informado inicialmente, o se modifican los términos de la ejecución. De otro lado a fin de evitar denuncias por incumplimiento de la resolución debido a una falta de información de la ejecución de dicha resolución.

1. Con relación al artículo bajo comentario debemos señalar que la siguiente disposición:
 “la empresa operadora debe comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, a través de cualquier medio que permita su acreditación”
 2. Pierde efecto, considerando las exigencias solicitadas en el artículo 55, las mismas que se ponen en conocimiento del usuario al momento de notificar la resolución de primera instancia.
 3. Asimismo, solicitamos conciliar la obligación contenida en este artículo con el plazo previsto en el artículo 14 del presente proyecto.

Conforme se indica en el artículo bajo comentario, el plazo máximo de ejecución de la resolución de primera instancia es de diez (10) días hábiles.





	días hábiles; salvo lo establecido en otra norma, como en lo que respecta a las devoluciones, en cuyo caso se aplica lo previsto en el artículo 14, esto es, un (1) mes.
<p>ENTEL</p> <p>1. En referencia al cumplimiento de los actos de la decisión de la empresa operadora, consideramos que todos los plazos para dar cumplimiento deberían estar homologados y seguir el mismo criterio, en ese sentido, solicitamos que se considere el plazo de dos meses establecido para efectuar la devolución al usuario del monto reclamado como plazo máximo, asimismo, conforme se ha comentado anteriormente, existen casuística especial en la cual el propio usuario gestiona con la empresa operadora para dar cumplimiento en un plazo determinado, por lo que el plazo establecido de 10 días hábiles, resulta desproporcional e irrazonable.</p>	<p>El plazo requerido por la empresa operadora resulta excesivo, teniendo en consideración la dinámica del consumo del servicio público de telecomunicaciones. En efecto, no resulta viable que, por ejemplo, el usuario deba esperar hasta dos (2) meses para que se ejecute la baja solicitada de su servicio y cuya omisión fue posteriormente reclamada. Del mismo modo, en el caso de reclamos relacionados a la recarga de servicios prepago, no resultaría viable que el usuario deba esperar hasta dos (2) meses para que se habilite el saldo reclamado.</p> <p>Debe recordarse que nos encontramos ante un procedimiento reclamo de un servicio público que tiene un carácter esencial, por lo que los plazos a establecerse deben buscar que dicho procedimiento se lleve a cabo con celeridad y eficiencia.</p> <p>De otro lado, es de considerar que la ejecución de las resoluciones de primera instancia implica que las empresas operadoras brinden el servicio conforme a lo contratado y según la normativa vigente por lo que el acogimiento de la pretensión del usuario no supone acciones que demanden de un plazo superior para su ejecución..</p>
<p>VIETTEL</p> <p>1. Sobre este artículo, consideramos necesario que el OSIPTEL defina expresamente el inicio del cómputo del plazo de 15 días para anexar los medios probatorios que acreditan el cumplimiento de lo decidido en primera instancia, la aplicación del silencio administrativo positivo o solución anticipada de recurso de apelación, según corresponda.</p>	<p>Se acoge el comentario, y se precisa que el cómputo es desde la emisión del acto o decisión, y por ello se amplía el plazo a veintidós (22) días hábiles, a fin de otorgar un plazo que permita a los operadores con incluir al expediente de reclamo los medios probatorios correspondientes sobre la ejecución de la resolución.</p>





DIRECTV

1. Debido a que la atención de reclamos de usuarios en telecomunicaciones maneja un sistema masificado de registro por el volumen; pero, la resolución es individual y personalizada por la particularidad de cada caso, consideramos que diez (10) días hábiles para el cumplimiento de resoluciones y (5) días hábiles para notificar la acreditación, no protegería al usuario.

2. En efecto, regular plazos demasiados cortos no favorecen a una investigación integral y óptima de cada caso presentado por los usuarios; en consecuencia, los usuarios no satisfacerían íntegramente sus requerimientos, cuyo fin es la regulación sectorial.

El plazo de diez (10) días hábiles corresponde a la ejecución de la decisión de primera instancia, en cuya fase ya se produjo la investigación del caso y decisión sobre el acogimiento del reclamo.

FLASH

1. Respecto al plazo para el cumplimiento de actos o decisiones de la empresa operadora: Su despacho debe considerar que, en atención a la conveniencia del usuario y la naturaleza del problema reportado, las partes pueden pactar una fecha posterior a los diez (10) días hábiles de la emisión del acto o decisión. Por lo que, muy respetuosamente solicitamos modificar la redacción que señala “salvo que la normativa establezca...” por “salvo que el usuario y la empresa operadoras acuerden...”.

2. Respecto al plazo para anexar el medio probatorio que acredite la ejecución de la decisión de primera instancia, la aplicación del silencio administrativo positivo o solución anticipada de recurso de apelación, al expediente de reclamo: El cómputo del plazo de quince (15) días hábiles para acreditar la ejecución respectiva, no precisa a partir de qué acto será contabilizado; por lo que, muy respetuosamente solicitamos aclarar desde cuándo se computa dicho plazo.

Conforme se mencionó previamente, los plazos de resolución y ejecución de la resolución requieren se encuentren previamente establecidos a fin de generar certeza al usuario sobre procedimiento establecido para la atención de su reclamo. Asimismo, dada la asimetría de información, el usuario podría inducido a aceptar plazos que dilaten el pronunciamiento de empresa operadora sobre su reclamo o la ejecución de dicho pronunciamiento.

Sobre el inicio del cómputo del plazo de la inclusión de los medios probatorios que acrediten la ejecución de la decisión de primera instancia, se acoge el comentario y se precisa la redacción del artículo bajo comentario.

HUGUES

1. Respecto al plazo para el cumplimiento de actos o decisiones de la empresa operadora: Su despacho debe considerar que, en atención a la conveniencia del usuario y la naturaleza del problema reportado, las partes pueden pactar una fecha posterior a los diez (10) días hábiles de la emisión del acto o decisión. Por lo que, muy respetuosamente solicitamos modificar la redacción que señala

Sobre el comentario de la empresa operadora, considerar indicado previamente.





“salvo que la normativa establezca...” por “salvo que el usuario y la empresa operadoras acuerden...”.

2. Respecto al plazo para anexar el medio probatorio que acredite la ejecución de la decisión de primera instancia, la aplicación del silencio administrativo positivo o solución anticipada de recurso de apelación, al expediente de reclamo: El cómputo del plazo de quince (15) días hábiles para acreditar la ejecución respectiva, no precisa a partir de qué acto será contabilizado; por lo que, muy respetuosamente solicitamos aclarar desde cuándo se computa dicho plazo.

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 59.- Requisitos para la presentación del recurso de apelación
El recurso de apelación interpuesto por el usuario **debe** contener los siguientes requisitos:

1. Nombres y apellidos completos del usuario y el número de su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, o Registro Único de Contribuyentes, según corresponda). El recurso de apelación presentado por representante, **debe** consignar, adicionalmente, los datos de éste.
2. Número o código del reclamo.
3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
4. Número de la carta que resuelve el reclamo o resolución que se impugna y su fecha de emisión.
5. Solicitud expresa y clara al TRASU, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso.
6. Fecha y firma del usuario o del representante, **para la presentación personal y por escrito**, según corresponda.
7. **Datos para la notificación: Correo electrónico autorizado para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.**

Texto final de la norma

“Artículo 59.- Requisitos para la presentación del recurso de apelación

El recurso de apelación interpuesto por el usuario debe contener los siguientes requisitos:

1. Nombres y apellidos completos del usuario y el número de documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, o Registro Único de Contribuyentes, según corresponda). El recurso de apelación presentado por representante, **debe** consignar adicionalmente, los datos de éste.
2. Número o código del reclamo.
3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
4. Número de la carta que resuelve el reclamo o resolución que se impugna y su fecha de emisión.
5. Solicitud expresa y clara al TRASU, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso.
6. **Fecha.**
7. **Firma del usuario o del representante, para la presentación por escrito, según corresponda.**
8. **Datos para la notificación: Correo electrónico válido autorizado por el usuario para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.**





Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<p>TELEFÓNICA Sobre el presente caso, su Despacho en datos para la notificación establece que se debe brindar correo electrónico o domicilio, sin incluir mayores alternativas de notificación. Por ello, nos remitimos a los comentarios que serán desarrollados en el artículo 36.</p>	<p>El comentario de la empresa operadora será abordado al evaluar el artículo 36 al cual hace mención.</p>
<p>ENTEL 1. En referencia a los requisitos para la presentación del recurso de apelación, consideramos que es necesario se establezca de manera taxativa que los mismos son obligatorios de lo contrario, no se podrá interponer dicho recurso; toda vez que la falta de estos involucra dilaciones innecesarias que acarrea declaraciones de inadmisibilidad e improcedencia.</p>	<p>Lo señalado por la empresa operadora se encuentra regulado en el actual texto del artículo 31 del Reglamento de Reclamos y que se mantiene en el texto propuesto en la presente modificación normativa, conforme se cita a continuación:</p> <p>Artículo 31.- Inadmisibilidad del reclamo, recurso o queja</p> <p><u>Los casos en los que la empresa operadora o el TRAFICANTE, según corresponda, adviertan que el reclamo, recurso o queja presentado por el usuario no cumple con todos los requisitos de presentación exigidos en el presente Reglamento serán declarados inadmisibles.</u> otorgándose al usuario un plazo de tres (3) días hábiles para que subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la omisión. La inadmisibilidad se declara dentro del plazo máximo para resolver.</p> <p>El plazo de resolución se suspende desde la notificación de la resolución que declara la inadmisibilidad hasta la subsanación o hasta el término del plazo otorgado, lo que ocurra primero. Mientras esté pendiente la subsanación, no procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo. <u>Respecto de los reclamos señalados en el numeral 1 del artículo 54, el plazo de resolución inicia luego de la subsanación o del término del plazo otorgado.</u></p>





De no efectuarse la subsanación dentro del plazo otorgado, la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, declarará el archivo del expediente.

En ese sentido, no corresponde acoger el comentario de la empresa operadora.

VIETTEL DEL PERU S.A.C.

1. Respecto al artículo materia de comentario, consideramos necesario hacer notar que, si bien el texto propuesto del artículo 19 impulsa la digitalización de los formularios de reclamos, apelaciones y quejas; el sexto requisito mantiene la obligatoriedad de que el usuario y/o representante firme el formulario durante la presentación personal o por escrito. Es decir, es viable que el llenado del formulario sea completamente digital, al igual que su acceso; pero, se mantiene el proceso manual de firma del mismo.

2. En este sentido, consideramos que la firma requerida podría reemplazarse por la inclusión de la huella digital del solicitante en el formulario, en señal de conformidad. En aquellos casos donde esto no sea posible, se permita el ingreso de la contraseña única en señal de conformidad; incluyendo para ese efecto alguna salvedad en el formulario sobre el tipo de conformidad otorgada.

3. Por otro lado, nos permitimos sugerir que se incorpore como parte de los requisitos de los reclamos de facturación o cobro, el monto reclamado. Esta precisión permitiría que los usuarios delimiten su pretensión de manera precisa y evitar el pronunciamiento sobre importes o conceptos que no sean parte de la situación que motiva el reclamo.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Reitera los comentarios expuestos en el artículo 49°.

De no efectuarse la subsanación dentro del plazo otorgado, la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, declarará el archivo del expediente.

En ese sentido, no corresponde acoger el comentario de la empresa operadora.

Se acoge el comentario, y se precisa que la firma del formulario solo es necesario en el caso del reclamo por escrito. En el reclamo presentado por el canal presencial, la empresa operadora registra el formulario virtual y proporciona al usuario el formulario impreso como constancia y a fin de que el usuario verifique que lo registrado en dicho formulario corresponde a lo expuesto respecto de reclamo. En ese sentido, se realiza el ajuste correspondiente en el texto de los artículos 50, 60 y 73 del Reglamento de Reclamos.

Conforme se indicó previamente, no se limita al usuario que puede indicar un domicilio físico para recibir la notificación personal.





Proyecto sujeto a comentarios	Texto final de la norma
<p>“Artículo 60.- Forma de presentación del recurso de apelación El recurso de apelación puede ser interpuesto por el usuario a través de los siguientes canales:</p> <p>1. Telefónico: El recurso de apelación se puede interponer por medio telefónico respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones.</p> <p>En el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan alguno de los mencionados anteriormente, el usuario sólo puede presentar el recurso de apelación si la comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se está reclamando.</p> <p>Lo indicado en el párrafo anterior, no se aplica para las materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no cuente con acceso al servicio telefónico objeto del reclamo; tales como: falta de servicio, instalación, activación o traslado del servicio, cambio de titularidad del servicio sin consentimiento del abonado, contratación no solicitada, entre otros.</p> <p>La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formulario aprobado por Gerencia General del OSIPTEL. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa debe requerir al usuario cómo mínimo la información comprendida en dicho formulario. La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido a las razones para el recurso de apelación, indicando la solicitud expresa y clara del usuario, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso.</p> <p>Durante la comunicación, la empresa operadora debe:</p> <p>(i) Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las razones para el recurso de apelación y obtener su conformidad respecto de lo registrado.</p> <p>(ii) Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para el recurso de apelación a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o, en su defecto, mediante SMS al servicio público móvil indicado por el usuario.</p>	<p>“Artículo 60.- Forma de presentación del recurso de apelación El recurso de apelación puede ser interpuesto por el usuario a través de los siguientes canales:</p> <p>1. Telefónico: El recurso de apelación se puede interponer por medio telefónico respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones.</p> <p>En el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan alguno de los mencionados anteriormente, el usuario sólo puede presentar el recurso de apelación si la comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se está reclamando.</p> <p>Lo indicado en el párrafo anterior, no se aplica para las materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no cuente con acceso al servicio telefónico objeto del reclamo; tales como: falta de servicio, instalación, activación o traslado del servicio, cambio de titularidad del servicio sin consentimiento del abonado, contratación no solicitada, entre otros.</p> <p>La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente de acuerdo al formulario aprobado por el OSIPTEL. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa debe requerir al usuario cómo mínimo la información comprendida en dicho formulario. La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido a las razones para el recurso de apelación, indicando la solicitud expresa y clara del usuario, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso.</p> <p>Durante la comunicación, la empresa operadora debe:</p> <p>(i) Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las razones para el recurso de apelación y obtener su conformidad respecto de lo registrado.</p>





La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el formulario aprobado por Gerencia General del OSIPTEL, con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.

2. **Personal:** La empresa operadora debe llenar el formulario digital correspondiente, de acuerdo al formato establecido por la Gerencia General del OSIPTEL.

En estos casos, la empresa operadora debe entregar una copia física del formulario al usuario, **de forma inmediata. Dicha copia debe contener: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo atendió, y el sello de recepción de la empresa operadora.**

3. **Por escrito:** El usuario debe presentar el escrito conteniendo el recurso de apelación, en original y copia. En la copia del recurso, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora **debe** consignar: la fecha de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación del recurso.

El usuario **puede** presentar su recurso de apelación por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación de dicho recurso.

4. **Por página web o aplicativo:** La empresa operadora que disponga de una página web, **debe** incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus recursos de apelación.

Del mismo modo, la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional que cuente con los aplicativos a los que hace mención el artículo 10-A del TEO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, debe permitir la presentación de recursos de apelación de los servicios asociados al titular del servicio vinculado con el aplicativo.

(ii) Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la presentación del recurso de apelación a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o, en su defecto, **enviar mediante SMS al servicio público móvil indicado por el usuario, la información de la presentación del recurso de apelación, código del recurso de apelación y la indicación que revise el expediente virtual, con el detalle del enlace web respectivo.**

La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el formulario aprobado por el OSIPTEL, con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.

2. **Personal:** La empresa operadora debe llenar el formulario digital correspondiente, de acuerdo al formato establecido por OSIPTEL.

En estos casos, la empresa operadora debe entregar el formulario impreso al usuario, **de forma inmediata. Dicho documento de contener: la fecha y hora de su presentación, el nombre apellidos de la persona que lo atendió, y el sello de recepción de la empresa operadora. El usuario puede requerir a empresa operadora la modificación del formulario, en caso se haya registrado lo expresado al momento de presentar recurso.**

3. **Por escrito:** El usuario debe presentar el escrito conteniendo recurso de apelación, en original y copia. En la copia del recurso que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora **debe** consignar: la fecha de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibió, el sello de recepción de empresa operadora y el número o código correlativo de identificación del recurso.





Tales mecanismos deben requerir toda la información prevista en los formularios digitales establecidos por la Gerencia General del OSIPTEL. Luego de presentado el reclamo, la empresa operadora debe proporcionar al usuario un ejemplar del formulario del recurso presentado como constancia de su recepción. La entrega de dicho formulario se realiza mediante correo electrónico a la dirección indicada por el usuario.

En todos los casos, al momento de presentación del recurso de apelación, la empresa operadora debe informar al usuario el plazo máximo con el que cuenta para elevar al TRASU el expediente, el plazo máximo del TRASU para resolver el recurso, **así como, brindar el enlace correspondiente al expediente virtual en segunda instancia, según corresponda**".

El usuario **puede** presentar su recurso de apelación por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación de dicho recurso.

4. Por página web o aplicativo: La empresa operadora que disponga de una página web, **debe** incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus recursos de apelación.

Del mismo modo, la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional que cuente con los aplicativos a los que hace mención el artículo 10-A del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, debe permitir la presentación recursos de apelación de los servicios asociados al titular servicio vinculado con el aplicativo.

Tales mecanismos deben requerir toda la información prevista en los formularios digitales establecidos por el OSIPTEL informar al usuario sobre el correo electrónico autoriza como medio de notificación del recurso de apelación ingresado por este canal.

Luego de presentado el reclamo, la empresa operadora de proporcionar al usuario un ejemplar del formulario del recurso presentado como constancia de su recepción. La entrega de dicho formulario se realiza mediante correo electrónico a dirección indicada por el usuario.

En todos los casos, al momento de presentación del recurso de apelación, la empresa operadora debe informar al usuario el plazo máximo con el que cuenta para elevar al TRASU el expediente para resolver el recurso, **así con**





	brindar el enlace correspondiente al expediente virtual en segunda instancia, según corresponda”.								
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL								
<p>AMÉRICA MÓVIL Al respecto, debemos mencionar los filtros de validación de identidad establecidos por el regulador. Adicionalmente, para los siguientes canales:</p> <p>Telefónico: La información en torno a los plazos está especificada en el detalle del reclamo al cual el cliente puede acceder al ingresar con la clave y contraseña de acceso que brinda la empresa operadora.</p> <p>Escrito: Gestionar la recepción de apelaciones por escrito no permite cumplir con validación alguna de identidad, ni se está exigiendo identificar a la persona que deja el escrito en el canal. Podría representar un canal de tramitación.</p>	<p>De acuerdo con lo previsto en el artículo 25 del Reglamento de Reclamos, los lineamientos para validar la condición de abonado o usuario se aplican independientemente del canal de presentación empleado.</p> <p>La empresa operadora tiene la obligación de brindar información relevante del procedimiento de reclamo, como la relacionada al plazo de resolución. No puede darse la carga al usuario de buscar dicha información en el expediente virtual; más aun considerando que se trata de información breve que puede ser transmitida directamente.</p> <p>Sobre los reclamos por escrito, en efecto, dada su naturaleza no permitirá realizar la validación de forma inmediata a la presentación del recurso, no obstante, la empresa operadora, en los casos como así lo ameriten puede declarar la inadmisibilidad del recurso a ... de solicitar la validación respectiva.</p> <p>Cabe indicar que, la presentación por escrito constituye el canal que tiene el menor porcentaje de presentación de recursos conforme se puede apreciar a continuación:</p> <p>Reclamos presentados según forma de presentación</p> <table border="1" data-bbox="1576 1182 2033 1331"> <thead> <tr> <th></th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>AL I TRIM 2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Personal</td> <td>38.11%</td> <td>36.81%</td> <td>29.94%</td> </tr> </tbody> </table>		2019	2020	AL I TRIM 2021	Personal	38.11%	36.81%	29.94%
	2019	2020	AL I TRIM 2021						
Personal	38.11%	36.81%	29.94%						



--	--	--	--

Escrito	0.38%	0.66%	0.67%
Telefónico	51.84%	36.16%	40.98%
Página web	8.76%	22.09%	21.89%
Otros	0.92%	4.26%	6.52%
TOTAL	100%	100%	100%

Fuente: Punku

ENTEL

1. Al respecto, señalamos que coincidimos con el sentir de lo normado referente a que los formularios tanto de apelación como de queja deben contener la pretensión y lo expresado por parte del usuario al momento de su interposición. Sin embargo, consideramos que la misma puede ser expresada en frases concretas y precisas que engloben toda la pretensión del usuario; como, por ejemplo, No estar de acuerdo con la respuesta otorgada al reclamo; ello de acuerdo a establecido en el artículo 58° del Reglamento para la Atención y Gestiones de Reclamos; en el cual se dispone que en el recurso de apelación el usuario manifiesta no estar de acuerdo con el íntegro o con parte de la resolución emitida por la primera instancia. De igual manera, para los casos de queja, los tipos de queja son claros y no admiten duda en contrario respecto a la pretensión del usuario.

2. En ese sentido, consideramos que al ser el SMS un canal de comunicación concreto, directo y preciso; la comunicación o puesta a conocimiento del usuario del contenido de su apelación o queja debe seguir la misma línea y evitar que lleguen una multitud de mensajes que puedan confundir al usuario. Por ejemplo, un usuario que no entienda una frase colocada por la empresa operadora que utilizó para resumir su pretensión y se comunica nuevamente con ésta solo para aclarar la misma o modificar dicha frase; traerá consigo no solo incomodidad al usuario sino también desgaste de tiempo valioso por parte de éste; y así pueden surgir múltiples escenarios que lo único que traerán es dilación al proceso e inconvenientes para los usuarios.

Se acoge el comentario de la empresa operadora, considerando los argumentos expuestos, y por tanto se establece que, en aquellos casos que el usuario no cuente con correo electrónico, la empresa operadora puede enviar por SMS al servicio público móvil indicado por el usuario la información de la presentación del recurso de apelación, código del recurso de apelación y indicación que revise el expediente virtual, con el detalle del enlace web respectivo.

Con relación a la aprobación de los formularios de reclamos, recursos de apelación y quejas, conforme se menciona previamente, estos serán aprobados por el Consejo Directivo y tanto pasarán para comentarios de los interesados.





3. En referencia a los formularios de reclamos/apelaciones/quejas debemos señalar que los mismos deben ser puestos a conocimiento de manera oportuna para poder brindar nuestros comentarios a efectos de determinar los requisitos que se deben solicitar y también la implementación que va a involucrar los cambios propuestos.

FLASH

1. Respecto a la obligación de llenar el formulario digital: En línea con lo mencionado en el comentario al artículo 50 del Proyecto Normativo, su despacho debe considerar que, si el usuario presenta un reclamo de forma personal y, por ende, ya completa un formulario de reclamo, la empresa operadora ya no debería estar obligada a completar un nuevo formulario, bastando con escanearlo para consignar en el expediente correspondiente. En ese sentido, respetuosamente solicitamos se sirvan aclarar cuándo será necesario que las empresas operadoras completen un formulario digital o, de ser necesario, eliminar dicha referencia.

HUGUES

1. Respecto a la obligación de llenar el formulario digital: En línea con lo mencionado en el comentario al artículo 50 del Proyecto Normativo, su despacho debe considerar que, si el usuario presenta un reclamo de forma personal y, por ende, ya completa un formulario de reclamo, la empresa operadora ya no debería estar obligada a completar un nuevo formulario, bastando con escanearlo para consignar en el expediente correspondiente. En ese sentido, respetuosamente solicitamos se sirvan aclarar cuándo será necesario que las empresas operadoras completen un formulario digital o, de ser necesario, eliminar dicha referencia.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Reitera los comentarios expuestos en el artículo 50°.

Conforme se mencionó previamente, sobre el uso del formulario digital es pertinente mencionar que este se realizará para la presentación de reclamos por el canal presencial y telefónico, en los cuales el usuario expresa su reclamo y el asesor registra el mismo en el formulario digital; así como por los canales virtuales, como página web, aplicativo informático y Sistema de Gestión de Usuarios, en los cuales la información proporcionada por el usuario debe registrarse en el citado formulario digital.

El supuesto que menciona la empresa es la presentación de reclamo por escrito, en el cual, en efecto, el usuario puede emplear un formato físico, y presentarlo ante la empresa operadora, en cuyo caso no se requiere del uso del formulario digital.

Sobre el comentario de la empresa operadora, considerar lo indicado previamente.

Conforme se indicó previamente, se acoge el comentario y dispone que la empresa operadora informe al usuario sobre el correo electrónico autorizado como medio de notificación.





	reclamo ingresado por el canal de página web o aplicativos informáticos.
Proyecto sujeto a comentarios	Texto final de la norma
<p>“Artículo 61.- Remisión del recurso de apelación al TRASU Presentado el recurso de apelación, la empresa operadora lo eleva al TRASU en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, salvo en el caso que se haya declarado su inadmisibilidad, según lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 6 del presente Reglamento, en cuyo caso el plazo se computa desde el día siguiente de la subsanación.</p> <p>El recurso de apelación se eleva conjuntamente con los descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 77.</p> <p>Para tal efecto, la empresa operadora debe adjuntar un informe con sus descargos, que describa en términos precisos y conforme a los formatos aprobados por el TRASU, lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Motivo del reclamo. 2. Información sobre los reclamos, las pruebas actuadas según la materia del reclamo. 3. <u>Detalle si el reclamo o recurso de apelación fue encauzado, precisando la materia seleccionada por el usuario y aquella a la cual la empresa operadora la encauzó.</u> 4. Pronunciamiento respecto a cada uno de los hechos expuestos en el recurso de apelación del usuario. El silencio, la respuesta evasiva o la negativa genérica y contradictoria pueden ser apreciados por el TRASU como reconocimiento de verdad de los hechos alegados por el usuario.” 	<p>“Artículo 61.- Remisión del recurso de apelación al TRASU Presentado el recurso de apelación, la empresa operadora lo eleva al TRASU en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, salvo en el caso que se haya declarado su inadmisibilidad, según lo dispuesto en el artículo 6 del presente Reglamento, en cuyo caso el plazo se computa desde el día siguiente de la subsanación.</p> <p>El recurso de apelación se eleva conjuntamente con los descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 77.</p> <p>Para tal efecto, la empresa operadora debe adjuntar un informe con sus descargos, que describa en términos precisos y conforme a los formatos aprobados por el TRASU, lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Motivo del reclamo. 2. Información sobre el reclamo, así como las pruebas actuadas según la materia del reclamo. 3. <u>Detalle si el reclamo o recurso de apelación fue encauzado, precisando la materia seleccionada por el usuario y aquella a la cual la empresa operadora la encauzó.</u> 4. Pronunciamiento respecto a cada uno de los hechos expuestos en el recurso de apelación del usuario. El silencio, la respuesta evasiva o la negativa genérica y contradictoria pueden ser apreciados por el TRASU como reconocimiento de verdad de los hechos alegados por el usuario.”





Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<p>AMÉRICA MÓVIL</p> <p>Al respecto, reiteramos que el encauzamiento del recurso de apelación y flujo de inadmisibilidad es un acto que corresponde al TRASU del OSIPTEL.</p> <p>En relación al punto 4, resaltamos que el informe (descargos de Segunda Instancia) se complementa con lo indicado sobre los puntos discutidos en la resolución de primera instancia así como de las demás piezas que conforman el expediente elevado</p>	<p>Sobre el comentario de AMÉRICA MÓVIL, conforme se mencionó anteriormente, en virtud del principio de informalismo, considerando que la empresa operadora es la encargada de recibir los reclamos, recursos de apelación y quejas, y a la vez es la primera instancia para la atención de reclamos, corresponde que realice el encauzamiento respectivo, a fin de no dilatar el procedimiento. Así, por ejemplo, una petición que sea ingresada como queja, pero que según su contenido corresponda a un reclamo, no corresponde que deba ser elevada al TRASU para que se declare su improcedencia; sino que sea encauzada por la empresa como reclamo.</p>
<p>TELEFÓNICA</p> <p>Sobre el presente artículo, nos remitimos a los comentarios señalados en el artículo 74, solicitamos a vuestro despacho disponga la ampliación del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos de la siguiente manera:</p> <p>“Artículo 61.- Remisión del recurso de apelación al TRASU</p> <p><i>Presentado el recurso de apelación, la empresa operadora cuenta con un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, para elevarlo al TRASU conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 77. (...)</i>”</p>	<p>Sobre la solicitud de ampliación del plazo de elevación de los recursos de apelación, conforme se indicó a lo largo del desarrollo del presente documento, debe recordarse que nos encontramos ante un procedimiento de reclamo de un servicio público que tiene un carácter esencial, por lo que los plazos a establecerse deben buscar que dicho procedimiento se lleve a cabo con celeridad y eficiencia.</p> <p>En ese sentido, no corresponde acoger el comentario de empresa operadora en este extremo.</p>
<p>Proyecto sujeto a comentarios</p>	<p>Texto final de la norma</p>
<p>“Artículo 62.- Solución anticipada de recursos de apelación</p> <p>La empresa operadora no eleva el recurso de apelación al TRASU, cuando dentro del plazo previsto en el artículo anterior, acogió en su integridad la pretensión del usuario contenida en su recurso de apelación.</p> <p>Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, la empresa operadora debe conservar en soporte físico o electrónico, el expediente correspondiente, incluido</p>	<p>“Artículo 62.- Solución anticipada de recursos de apelación</p> <p>La empresa operadora no eleva el recurso de apelación al TRASU, cuando dentro del plazo previsto en el artículo anterior... acogió en su integridad la pretensión del usuario contenida en recurso de apelación.</p>



el recurso de apelación cuya pretensión fue acogida en su integridad, así como el mecanismo a través del cual el usuario expresó su aceptación a la solución ofrecida por la empresa operadora, esto es, la grabación del audio o la constancia correspondiente.”

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, la empresa operadora **debe** conservar en soporte físico o electrónico, el expediente correspondiente, incluido el recurso de apelación cuya pretensión fue acogida en su integridad, así como el mecanismo a través del cual el usuario expresó su aceptación a la solución ofrecida por la empresa operadora, esto es, la grabación del audio o la constancia correspondiente.”

Comentarios recibidos

Posición del OSIPTEL

AMÉRICA MÓVIL
 1. Con respecto a este artículo, señalamos que para alinear lo establecido con los plazos indicados en el artículo 64° citados en el siguiente punto, sugerimos cambiar la redacción:
 2. La empresa operadora no eleva el recurso de apelación al TRASU, cuando dentro del plazo previsto en el artículo anterior, acogió en su integridad la pretensión del usuario contenida en su recurso de apelación.
 Dice: acogió en su integridad
 Debe decir: acordó acoger la pretensión del usuario en los términos acordados entre las partes.
 3. Asimismo, solicitamos se precise que es posible que el usuario acepte modificar su pretensión inicial antes de brindar conformidad a la gestión SARA. Desprendemos que, a diferencia del SAP en donde se debe acoger la pretensión integral en tanto no media necesidad de aceptación previa del usuario, en el SARA sí es posible la modificación de la pretensión del reclamo.

El texto propuesto del artículo 62° busca que la solución anticipada de recursos de apelación (en adelante, SARA) se pueda realizar inclusive de forma unilateral por parte de la empresa operadora, siempre que se trate del acogimiento de la pretensión del usuario en su integridad.
 En efecto, del análisis realizado se observa que, en tales casos, el supuesto que la empresa operadora acoja en su integridad la pretensión del usuario, el TRASU dispondrá dar por concluido el procedimiento, al no existir una sustracción de la materia, siempre que el reclamo fue solucionado.
 Cabe indicar que, se requiere el acogimiento del íntegro del pedido del usuario, siendo que el SARA implica que no haya pronunciamiento del TRASU respecto del fondo del asunto, y esa medida corresponde que no se encuentre pendiente de atención ningún extremo del reclamo presentado por el usuario.

Proyecto sujeto a comentarios

Texto final de la norma

“Artículo 64.- Cumplimiento de la solución anticipada de recursos de apelación
 La empresa operadora está obligada a cumplir con la solución anticipada aceptada por el usuario.

“Artículo 64.- Cumplimiento de la solución anticipada de recursos de apelación
 La empresa operadora está obligada a cumplir con la solución anticipada aceptada por el usuario.





Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente del otorgamiento de la solución anticipada al recurso de apelación o vencido el plazo de elevación, la empresa operadora debe cumplir con la referida solución anticipada.

Asimismo, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, la empresa operadora debe comunicar al usuario el cumplimiento de la solución anticipada al recurso de apelación, a través de cualquier medio que permita su acreditación.

De oficio, a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos evalúa el cumplimiento de la solución anticipada aceptada por el usuario y, de corresponder, da inicio al procedimiento administrativo sancionador respectivo, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.”

Comentarios recibidos

TELEFÓNICA

1. Sobre el particular, saludamos la iniciativa del regulador de brindar un plazo determinado para el cumplimiento de las resoluciones, lo cual permitirá contar con mayor certeza y predictibilidad durante las supervisiones vinculadas a cumplimiento de resoluciones.

2. Respecto a las comunicaciones al usuario y a la supervisión del cumplimiento, nos remitimos a lo señalado en los comentarios al artículo 20°.

AMÉRICA MÓVIL

1. Al respecto sugerimos alinear los plazos indicados con las obligaciones establecidas en el artículo 62°; así, como con el artículo 14°.

Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente del otorgamiento de la solución anticipada al recurso de apelación o vencido el plazo de elevación, la empresa operadora debe cumplir con la referida solución anticipada.

Asimismo, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, la empresa operadora debe comunicar al usuario el cumplimiento de la solución anticipada al recurso de apelación, a través de cualquier medio que permita su acreditación.”

Posición del OSIPTEL

Sobre el comentario de la empresa operadora, considerar indicado respecto del artículo 20 al que hace mención.

Conforme se indica en el artículo bajo comentario, el plazo máximo de ejecución del SARA es de diez (10) días hábiles; salvo establecido en otra norma, como en lo que respecta a devoluciones, en cuyo caso se aplica lo previsto en el artículo esto es, un (1) mes.





ENTEL

1. En referencia a nuestros comentarios del artículo 64, señalamos que el plazo de diez (10) días hábiles resulta desproporcional, motivo por el cual solicitamos considerar el plazo máximo para cumplir con la solución anticipada de dos (02) meses conforme, actualmente, se establece para la devolución del monto reclamado. En esa línea, se debe tomar en cuenta que existen casos en los cuales los usuarios solicitan o acuerdan con la empresa operadora plazos distintos para dar cumplimiento a la resolución, por lo que debemos considerar dichos acuerdos a los que no se le debe aplicar la obligación dispuesta en el artículo 64.

Tal y como se desarrolló previamente, el plazo requerido por la empresa operadora resulta excesivo, teniendo en consideración la dinámica del consumo del servicio público de telecomunicaciones.

En efecto, no resulta viable que, por ejemplo, el usuario deba esperar hasta 2 meses para que se ejecute la baja solicitada de su servicio y cuya omisión fue posteriormente reclamada. Del mismo modo, en el caso de reclamos relacionados a la recarga de servicios móviles prepago, no resultaría viable que el usuario deba esperar hasta 2 meses para que se habilite el saldo reclamado.

Debe recordarse que nos encontramos ante un procedimiento de reclamo de un servicio público que tiene un carácter esencial, por lo que los plazos a establecerse deben buscar que dicho procedimiento se lleve a cabo con celeridad y eficiencia.

De otro lado, es de considerar que, la ejecución de las resoluciones de primera instancia implica que las empresas operadoras brinden el servicio conforme a lo contratado y según la normativa vigente por lo que el acogimiento de la pretensión del usuario no supone acciones que demanden de un plazo superior para su ejecución

DIRECTV

1. Reitera los argumentos del artículo 56°.

Sobre el comentario de la empresa operadora, considerar lo indicado respecto del artículo al que hace mención.

FLASH

1. Respecto al plazo de cumplimiento de la solución anticipada de recursos de apelación: Su despacho debe considerar que, en atención a la conveniencia del usuario y la naturaleza del problema reportado, las partes pueden pactar una fecha posterior a los diez (10) días hábiles del otorgamiento de la solución anticipada al recurso de apelación o vencido el plazo de elevación. Por lo que, muy respetuosamente solicitamos modificar la redacción que señala “salvo que la normativa establezca...” por “salvo que el usuario y la empresa operadoras acuerden...”.

Conforme se mencionó previamente, los plazos de resolución o ejecución de las resoluciones o decisiones de la empresa operadora requieren se encuentren previamente establecidos a fin de generar certeza al usuario sobre el procedimiento establecido para la atención de su reclamo. Asimismo, dada la asimetría de información, el usuario podría ser inducido a aceptar plazos que dilaten el pronunciamiento de la empresa operadora sobre el reclamo o la ejecución de dicho pronunciamiento o decisión que acoger la pretensión.





HUGUES

1. Respecto al plazo de cumplimiento de la solución anticipada de recursos de apelación: Su despacho debe considerar que, en atención a la conveniencia del usuario y la naturaleza del problema reportado, las partes pueden pactar una fecha posterior a los diez (10) días hábiles del otorgamiento de la solución anticipada al recurso de apelación o vencido el plazo de elevación. Por lo que, muy respetuosamente solicitamos modificar la redacción que señala “salvo que la normativa establezca...” por “salvo que el usuario y la empresa operadoras acuerden...”.

Sobre el comentario de la empresa operadora, considerar lo indicado previamente.

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 68.- Incumplimiento en la elevación de los recursos de apelación
En los casos en los cuales la empresa operadora no eleve el recurso de apelación dentro del plazo establecido, debe 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.

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:

1. Copia del formulario de reclamo (para recursos personales, por escrito, vía página web o aplicativo), o copia de la información del formulario recibido por correo electrónico o de los SMS (para recursos telefónicos).
2. Copia de la resolución impugnada.
3. Copia de la constancia de presentación del recurso de apelación (para recursos personales, por escrito, vía página web o aplicativo) o del correo electrónico o de los SMS con el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la apelación (para recursos telefónicos).

Texto final de la norma

“Artículo 68.- Incumplimiento en la elevación de los recursos de apelación

En los casos en los cuales la empresa operadora no eleve el recurso de apelación dentro del plazo establecido, debe 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.

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:

1. Copia del formulario de reclamo (para recursos personales, por escrito, vía página web o aplicativo), o copia de la información del formulario recibido por correo electrónico o de los SMS (para recursos telefónicos).
2. Copia de la resolución impugnada.
3. Copia de la constancia de presentación del recurso de apelación (para recursos personales, por escrito, vía página web o aplicativo) o del correo electrónico o de los SMS con el contenido de lo registrado en el campo





De manera opcional **puede** adjuntar la documentación sustentatoria que estime pertinente.

En estos casos, el TRASU considera que la empresa operadora **acogió** la pretensión y reconoció el sustento del reclamo del usuario, declarando a favor del usuario el reclamo presentado. Lo señalado en este párrafo no **es** aplicable cuando el reclamo o el recurso hayan sido interpuestos contraviniendo lo dispuesto en el presente Reglamento.”

formulario referido a las razones para la apelación (para recursos telefónicos).

De manera opcional **puede** adjuntar la documentación sustentatoria que estime pertinente.

En estos casos, el TRASU considera que la empresa operadora **acogió** la pretensión y reconoció el sustento del reclamo del usuario, declarando a favor del usuario el reclamo presentado. Lo señalado en este párrafo no **es** aplicable cuando el reclamo o el recurso hayan sido interpuestos contraviniendo lo dispuesto en el presente Reglamento.”

Comentarios recibidos

Posición del OSIPTEL

AMÉRICA MÓVIL

Precisamos cordialmente que el TRASU debe considerar este artículo de manera previa a resolver un expediente abierto por cargo, corriendo traslado a la empresa operadora para el respectivo descargo.

Efectivamente, es la práctica del TRASU solicitar información a la empresa operadora, respecto de los expedientes abiertos por cargo.

Proyecto sujeto a comentarios

Texto final de la norma

“Artículo 69.- Comunicaciones dirigidas al TRASU

Toda comunicación dirigida al TRASU **debe** realizarse por escrito de manera física **o empleando medios digitales** y encontrarse referida a un procedimiento de reclamo en trámite ante dicho Tribunal. De ser el caso, las partes **deben** consignar en el escrito el número de expediente asignado por el TRASU. El TRASU no se encuentra obligado a pronunciarse respecto de aspectos ajenos a los procedimientos que viene conociendo o que **concluyeron.**”

“Artículo 69.- Comunicaciones dirigidas al TRASU

Toda comunicación dirigida al TRASU **debe** realizarse por escrito de manera física **o empleando medios digitales** y encontrarse referida a un procedimiento de reclamo en trámite ante dicho Tribunal. De ser el caso, las partes **deben** consignar en el escrito el número de expediente asignado por el TRASU. El TRASU no se encuentra obligado a pronunciarse respecto de aspectos ajenos a los procedimientos que viene conociendo o que **concluyeron.**”

Comentarios recibidos

Posición del OSIPTEL

ENTEL

1. En referencia a las comunicaciones dirigidas al TRASU, es importante definir que las aclaraciones solicitadas por parte de las empresas operadoras o del propio usuario al ser parte del procedimiento de reclamos a pesar de que haya

De acuerdo a lo establecido en el artículo 124 del TUO de la LPA... los escritos recibidos deben contener la expresión concreta de pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.



concluido deben ser objeto de pronunciamiento por parte del Tribunal, toda vez que constituyen aspectos importantes para atender lo ordenado en la resolución.

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 70.- Objeto de la queja

El usuario **puede** presentar una queja en los siguientes casos:

1. Cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo que corresponde.

Ello salvo que el usuario intente presentar 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.

En tal caso, la empresa debe: (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, 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.

2. Suspensión o corte del servicio por falta de pago durante el procedimiento de reclamo, **respecto de las siguientes materias: i) facturación, ii) otros cobros**

En ese sentido, las comunicaciones dirigidas al TRASU son analizadas durante la tramitación del expediente administrativo. De otro lado, cuando la comunicación corresponda a un procedimiento concluido, se evaluará si el escrito contiene algún pedido de aclaración, enmienda, integración u otro, el cual será materia de pronunciamiento por parte del TRASU.

Texto final de la norma

“Artículo 70.- Objeto de la queja

El usuario **puede** presentar una queja en los siguientes casos:

1. Cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo que corresponde.

Ello salvo que el usuario intente presentar 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.

En tal caso, la empresa debe: (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; y, (iii) entregar de manera inmediata una constancia con la información señalada en los numerales (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.





y **iii) otras materias que impliquen el cuestionamiento del pago de una facturación o cobro.** Lo dispuesto en este numeral no resulta aplicable a los supuestos indicados en el artículo 30.

3. Por el requerimiento de pago del monto reclamado al momento de la interposición del reclamo o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo.

En el caso de requerimiento de pago, el usuario debe adjuntar la carta de cobranza o el recibo a través del cual se le está requiriendo dicho monto.

4. Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el código de reclamo o queja.

En tales casos, la empresa operadora debe solicitar al usuario la siguiente información: (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, el usuario debe adjuntar 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.

5. Cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo. **No constituye materia de queja el cuestionamiento al plazo de resolución de la segunda instancia.**

6. Otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.

La empresa operadora lleva un registro de las quejas no presentadas en atención a lo previsto en el numeral 1, el cual se encuentra a disposición

para interponer su recurso de apelación de no estar de acuerdo con la respuesta del reclamo.

2. Suspensión o corte del servicio por falta de pago durante el procedimiento de reclamo, **respecto de las siguientes materias: i) facturación y cobro y ii) otras materias que impliquen el cuestionamiento del pago de una facturación o cobro.** Lo dispuesto en este numeral no resulta aplicable a los supuestos indicados en el artículo 30.

3. Por el requerimiento de pago del monto reclamado al momento de la interposición del reclamo o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo.

En el caso de requerimiento de pago, el usuario debe adjuntar la carta de cobranza o el recibo a través del cual se le está requiriendo dicho monto.

4. Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el código de reclamo o queja.

En tales casos, la empresa operadora debe solicitar al usuario la siguiente información obligatoria para la presentación de 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, el usuario, en los canales que correspondan, debe adjuntar 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





del OSIPTEL. Dicho registro debe contener como mínimo la información de fecha de la interacción con el usuario, datos del usuario, así como la fecha y código de reclamo.”

el centro de atención o punto de atención en el cual ocurrió la negativa.

5. Cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo. **No constituye materia de queja el cuestionamiento al plazo de resolución de la segunda instancia.**

6. Otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.

La empresa operadora lleva un registro de las quejas no presentadas en atención a lo previsto en el numeral 1, el cual se encuentra a disposición del OSIPTEL. Dicho registro debe contener como mínimo la información de fecha de la interacción con el usuario, datos del usuario, así como la fecha y código de reclamo.”

Comentarios recibidos

AMÉRICA MÓVIL

1. Para el punto 1, entendíamos que la no aplicación del SAP mencionado sería materia denunciable, según lo indicado en este Reglamento; no de queja. Dicho esto, requerimos se aclare el extremo.
2. Asimismo, para este mismo punto, desprendemos que la gestión será llevada a cabo por la empresa operadora; no obstante, consultamos si ameritará una declaración de improcedencia -adjuntando la información solicitada en este artículo al expediente- o, en todo caso, requerimos que se nos precise con qué sentido serán considerados dichos procedimientos no elevados.
3. Respecto del punto 2, solicitamos plasmar una lista taxativa, considerando que existe, acorde con lo establecido en el artículo 28° del presente Reglamento.
4. En relación al punto 4, consultamos si existirá una modificación de formularios o si es la empresa operadora quien debe sumar controles de validación, siendo que si el cliente no pasa los filtros no se procede con el registro o ello no

Posición del OSIPTEL

Sin perjuicio de que la falta de aplicación y ejecución del S constituya un incumplimiento a la normativa, pasible de sancionada, corresponde tramitar la queja del usuario por dicho motivo, en tanto se trata de una trasgresión del procedimiento que corresponde corregir en el menor plazo establecido.

En el supuesto que el usuario intente presentar 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, no corresponde declarar la improcedencia, sino informar al usuario de dicha situación y proporcionar la constancia respectiva sobre la fecha de vencimiento del plazo para emitir la resolución.

Sobre el numeral 2 del artículo bajo comentario, no corresponde realizar alguna modificación en tanto en el citado dispositivo





representa una limitante a la elevación de quejas en las cuales los usuarios no brinden la información solicitada.

mencionan los supuestos en los cuales es posible presentar una queja por suspensión del servicio por falta de pago.

Con relación a lo previsto en el numeral 4 del artículo bajo comentario, es preciso indicar que la información sobre la presunta negativa de presentación de reclamos, recursos de apelación y/o quejas, debe ser requerida al usuario con la finalidad que pueda registrar adecuadamente su queja, y de esta manera que esta sea mejor evaluada por el TRASU. Para tal efecto, los formularios de queja serán adecuados a fin que se recoja dicha información. En caso que no se presente la información requerida, no corresponde la presentación de la queja.

ENTEL

1. En referencia al artículo 70 nos remitimos al comentario relacionado a enviar información vía mensaje de texto, que el mismo debe responder a mensajes tipo para evitar que al usuario le llegue una cantidad exorbitante de mensajes de texto que generen confusión al cliente.

Para cumplir con la finalidad de la norma, se requiere que la empresa operadora informe la fecha de vencimiento del plazo para la emisión de la resolución y notificación. De remitir un mensaje general, el usuario podría intentar presentar una queja por falta de aplicación del SAP en días en los cuales no corresponde.

Cabe indicar que, para la vigencia de la presente norma se otorga un plazo para su implementación, de modo que las empresas operadoras deberán realizar las adecuaciones necesarias, a fin que se pueda remitir dicha información.

Cabe indicar que, a diferencia de los mensajes para la presentación de reclamos, recursos y quejas, en el presente caso no se requiere un detalle que requiere omitirse y por tanto adecuar la redacción del artículo (conforme se ha efectuado respecto de los artículos 60 y 73, en atención a los comentarios de la empresa operadora, siendo que la información es puntual referida al vencimiento del plazo de resolución y notificación.





VIETTEL

1. En atención al artículo materia de comentario, consideramos que lo propuesto en el primer numeral configuraría un adelanto de opinión por parte de las empresas operadoras, quienes solo cumplen una función de mesa de partes durante la presentación de la queja, es decir, no señalan ninguna salvedad que impida la presentación del recurso. Por el contrario, facilita y orienta la obtención de información que sirva para el análisis de fondo del procedimiento.

2. Así, las reglas de actuación de las unidades de recepción de procedimientos establecidas por la Ley 27444 (en adelante, la LPAG) señalan que las unidades de recepción documental, función que cumplimos las empresas operadoras durante la presentación de quejas y apelaciones no se encuentran facultadas para dilatar, calificar o negar la presentación de solicitudes o formularios. Citamos:

Artículo 124.- Obligaciones de unidades de recepción

124.1 Las unidades de recepción documental orientan al administrado en la presentación de sus solicitudes y formularios, quedando obligadas a recibirlos y darles ingreso para iniciar o impulsar los procedimientos, sin que en ningún caso pueda calificar, negar o diferir su admisión.

(...)"

3. De este modo, consideramos que la propuesta orientadora no solo resulta contraria a lo dispuesto por la LPAG; sino que también es incompatible a la naturaleza de la queja, cuya principal finalidad es que al detectarse un defecto en la tramitación del procedimiento deba ser analizado y resuelto por el superior jerárquico.

4. Respecto a la segunda obligación referida a validar la fecha de emisión de la resolución y notificarla en el acto; a nuestro criterio no resulta claro para el usuario y es poco eficaz en la presentación de la queja. Esto pues, la presentación de esta se inicia con la validación de identidad del usuario, según los lineamientos emitidos por el OSIPTEL, y luego se solicitan los datos del procedimiento materia de queja. Siendo así, se genera una expectativa del usuario de la presentación del recurso que sería limitada por la empresa operadora cuando luego de

No compartimos la posición de BITEL, en el sentido que afirma que las empresas operadoras actúan como mesa de partes para recibir las quejas del usuario. Ello por cuanto, debe considerarse que nos encontramos frente al procedimiento de reclamo de un servicio público, cuya naturaleza esencial requiere que se atienda de forma celer y eficiente.

En el presente caso, se observa que el usuario intenta presentar una queja en un supuesto en el cual no se encuentra habilitado para realizarlo, por tanto, se establece como obligación que la empresa operadora informe de una situación objetiva –que se encuentra en plazo para resolver y notificar el reclamo. En ese sentido, el cumplimiento de dicho deber de información no puede considerarse como un adelanto de opinión, en tanto se realizará de acuerdo a lo establecido por el Reglamento de Reclamos y con finalidad de evitar procedimientos que, de forma objetiva, empresa operadora conoce que su resultado sería infructuoso para el usuario.

Se acoge el comentario en parte, y se precisa que la obligación notificar al usuario de forma personal corresponde aplicarla en caso de la atención presencial.

El acceso al expediente virtual se encuentra poco difundido entre los usuarios. Por ello, precisamente, a través de esta modificación normativa se establece la obligatoriedad de las empresas operadoras de informar sobre su acceso al momento de presentación de los reclamos, recursos de apelación y quejas. En ese sentido, no puede considerarse que no se presenta asimetría de información sobre el procedimiento de reclamo, y que los usuarios presenten, de forma deliberada, quejas que no corresponden.





obtenido el código del reclamo deba informarle al usuario que debemos interrumpir la presentación de su queja para reemplazarla por la notificación de la resolución.

5. Cabe precisar que, esta acción solo podría ser implementada en el canal presencial, en tanto permite la interacción directa con el usuario para entregarle en el acto las resoluciones de primera instancia y firmas de cargos de notificación que permitan acreditar tal acción.

6. Sin perjuicio de lo antes señalado, consideramos que estas acciones resultan esfuerzos innecesarios de recursos, siendo que los usuarios tienen acceso a su expediente virtual donde pueden verificar las fechas y los actos procedimentales como la resolución y la notificación. Es decir, esta acción podría ser reemplazada por una más idónea que el acceso al expediente virtual asistido por el personal de atención presencial. Agregamos que, estas acciones tendrían un impacto directo no solo en el tiempo de atención del usuario, sino el posible incremento del tiempo en espera de los usuarios pendientes de atención.

7. Agregamos que, el OSIPTEL asume erróneamente que los usuarios presentan quejas cuando no ha vencido el plazo de resolución y/o notificación de su reclamo por falta de información. Sin embargo, los usuarios disponen de esta información en el expediente virtual. Configurándose así una saturación informativa, porque establece mayores obligaciones informativas para las empresas operadoras; pese a que ya se encuentran implementadas herramientas igualmente accesibles como el expediente virtual.

8. Respecto a lo indicado en el numeral 4, saludamos la iniciativa del OSIPTEL de incorporar ciertos requisitos a ser presentados por el usuario. Sin embargo, resulta preocupante el requerimiento de capturas de pantalla cuando la negativa se hubiere producido en los canales virtuales, en tanto este no podrá ser anexado cuando se presente la queja vía telefónica.

9. En esta misma línea, resulta pertinente si el requerimiento de información contenido en este numeral debería considerarse como un requisito de presentación para esta materia. Caso contrario, el OSIPTEL debería determinar

Sobre la presentación de medios probatorios que acrediten la negativa a la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, se adecúa la redacción conforme a lo sugerido por la empresa operadora, considerando que no sería posible a través del canal telefónico.

Conforme se mencionó previamente, la información sobre la presunta negativa de presentación de reclamos, recursos de apelación y/o quejas, debe ser requerida por la empresa operadora al usuario con la finalidad que pueda registrar adecuadamente su queja, y de esta manera que esta sea mejor evaluada por el TRASU. Para tal efecto, los formularios de queja serán adecuados a fin de que se recoja dicha información. En caso que no se presente la información requerida, no corresponde la presentación de la queja.

Cabe indicar que, las empresas operadoras no infringirían disposiciones del TUO de la LPAG al informar al usuario que inte presentar una queja sobre la fecha a partir de la cual poc presentarla, en tanto que ello se realizaría en atención a l... . disposición establecida en el presente Reglamento.





el tratamiento a realizar por la empresa operadora cuando esta información no sea entregada por decisión del usuario o resulte imposible adjuntarla, dada la naturaleza del canal de presentación de la queja.

10. Finalmente, respecto al registro de quejas no presentadas, solo evidenciaría que hemos negado su presentación frente a un requerimiento expreso de un usuario; incurriendo en la violación al artículo 124 de la LPAG. Por lo que, el OSIPTEL no podría disponer de la implementación de esta obligación, pues contradice una disposición común vinculante a los procedimientos de reclamos.

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 71.- Plazo para la presentación de la queja

La queja puede ser presentada por el usuario en cualquier estado del procedimiento de reclamo. En los casos en los que se solicite declarar que ha operado el silencio administrativo positivo, el usuario **cuenta** con un plazo de **hasta seis (6) meses**, contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución de su reclamo, para presentar dicha solicitud.

La queja por no permitir la presentación de reclamo **puede** ser presentada en tanto subsista la mencionada transgresión.

La presentación de una queja no suspende el procedimiento de reclamos.”

Comentarios recibidos

TELEFÓNICA

1. Al respecto, nos encontramos de acuerdo con la iniciativa del regulador de reducir el plazo que tienen los usuarios para la presentación de quejas por falta de respuesta de reclamos. Si bien es cierto que es importante proteger a los usuarios, también consideramos que los mismos deben ser diligentes para

Texto final de la norma

“Artículo 71.- Plazo para la presentación de la queja

La queja puede ser presentada por el usuario en cualquier estado del procedimiento de reclamo. En los casos en los que se solicite declarar que ha operado el silencio administrativo positivo, el usuario **cuenta** con un plazo de **hasta un (1) año**, contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución de su reclamo, para presentar dicha solicitud.

La queja por no permitir la presentación de reclamo **puede** ser presentada en tanto subsista la mencionada transgresión.

La presentación de una queja no suspende el procedimiento de reclamos.”

Posición del OSIPTEL

Conforme se mencionó previamente, de la evaluación respectiva advertimos que establecer la regla de hasta 1 año para la presentación de reclamos o quejas permitirá que los usuarios cuenten con un plazo razonable para el ejercicio de su derecho de reclamar o quejarse por la vía administrativa.





presentar sus quejas en un plazo razonable. Por tanto, la falta de diligencia de los usuarios no puede traducirse en cargas a las empresas operadoras, obligándolas a elevar quejas con una antigüedad de dos (02) años, así como al TRASU obligándolo a resolver quejas con la misma antigüedad.

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 72.- Requisitos para la presentación de la queja
 La queja **debe** ser presentada ante la empresa operadora debiendo cumplir con los siguientes requisitos:

1. Nombres y apellidos completos del usuario y el número de su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, o Registro Único de Contribuyentes). La queja presentada por representante, **debe** consignar, adicionalmente, los datos de éste y el respectivo poder.
2. Número o código de reclamo, según corresponda.
3. Solicitud expresa y clara que se hace al TRASU indicando la transgresión cometida por la empresa operadora durante el procedimiento de reclamo, y brindando la información detallada en el artículo 70.
4. Fecha y firma del usuario o del representante, **para la presentación personal y por escrito**, según corresponda.
5. **Datos para la notificación: Correo electrónico autorizado para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.”**

Comentarios recibidos

TELEFÓNICA
 1. Sobre el presente caso, su Despacho en datos para la notificación establece que se debe brindar correo electrónico o domicilio, sin incluir mayores alternativas de notificación. Por ello, nos remitimos a los comentarios que serán desarrollados en el artículo 36.

En ese sentido, se adecúa la redacción del artículo en mención.

Texto final de la norma

“Artículo 72.- Requisitos para la presentación de la queja
 La queja **debe** ser presentada ante la empresa operadora debiendo cumplir con los siguientes requisitos:

1. Nombres y apellidos completos del usuario y el número de su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, o Registro Único de Contribuyentes). La queja presentada por representante, **debe** consignar, adicionalmente, los datos de éste y el respectivo poder.
2. Número o código de reclamo, según corresponda.
3. Solicitud expresa y clara que se hace al TRASU indicando transgresión cometida por la empresa operadora durante procedimiento de reclamo, y brindando la información detallada en el artículo 70.
4. **Fecha.**
5. Firma del usuario o del representante, **para la presentación por escrito**, según corresponda.
6. **Datos para la notificación: Correo electrónico válido autorizado para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.”**

Posición del OSIPTEL

Sobre el comentario de la empresa operadora, considerar ... indicado respecto del artículo 36 al que hace mención.





ENTEL

1. Sobre el particular, señalamos que los requisitos establecidos en el artículo 72 deben estar definidos como obligatorios a efectos de que el usuario tenga pleno conocimiento que son necesarios para que se pueda evaluar la queja, de lo contrario no debería permitirse presentar la misma.

Lo señalado por la empresa operadora se encuentra regulado en el actual texto del artículo 31 del Reglamento de Reclamos y que se mantiene en el texto propuesto en la presente modificación normativa, conforme se cita a continuación:

Reglamento de Reclamos

Artículo 31.- Inadmisibilidad del reclamo, recurso o queja

Los casos en los que la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, adviertan que el reclamo, recurso o queja presentado por el usuario no cumple con todos los requisitos de presentación exigidos en el presente Reglamento serán declarados inadmisibles.

otorgándose al usuario un plazo de tres (3) días hábiles fin de que subsane el error o defecto o acredite cumplimiento de la omisión. La inadmisibilidad se declara dentro del plazo máximo para resolver.

El plazo de resolución se suspende desde la notificación la resolución que declara la inadmisibilidad hasta subsanación o hasta el término del plazo otorgado, lo que ocurra primero. Mientras esté pendiente la subsanación, procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo. Respecto de los reclamos señalados en el numeral 1 del artículo 54, el plazo de resolución se inicia desde el momento de la subsanación o del término del plazo otorgado.

De no efectuarse la subsanación dentro del plazo otorgado a la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, se declarará el archivo del expediente.”

En ese sentido, no corresponde acoger el comentario de la empresa operadora.





<p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO Reitera los comentarios expuestos en el artículo 49°.</p>	<p>Sobre el comentario de la Defensoría del Pueblo, considerar lo indicado respecto del artículo 49° al que hace mención.</p>
<p>Proyecto sujeto a comentarios</p>	<p>Texto final de la norma</p>
<p>“Artículo 73.- Formas de presentación de la queja La queja puede ser presentada a través de los siguientes canales:</p> <p>1. Telefónico: La queja se puede presentar por medio telefónico respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones.</p> <p>En el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan alguno de los mencionados anteriormente, el usuario sólo puede presentar la queja si la comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se ha reclamado, en el caso de procedimientos en trámite vinculados a la queja, o sobre el cual se pretendía reclamar.</p> <p>Lo indicado en el párrafo anterior no es aplicable en los siguientes casos:</p> <p>(i) Quejas por suspensión del servicio con reclamo en trámite; o</p> <p>(ii) Quejas por no permitir la presentación del reclamo cuyo cuestionamiento este referido a materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no contaría con acceso al servicio telefónico objeto del reclamo; tales como: falta de servicio, Instalación, activación o traslado del servicio, cambio de titularidad del servicio sin consentimiento del abonado, contratación no solicitada, entre otros; o</p> <p>(iii) Quejas vinculadas a procedimientos en trámite cuyo reclamo corresponda a materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no contaría con acceso al servicio objeto del reclamo; tales como: falta de servicio, Instalación, activación o traslado del servicio, cambio de titularidad del servicio sin consentimiento del abonado, contratación no solicitada, entre otros.</p> <p>La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formulario establecido por la Gerencia General del OSIPTEL. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa debe requerir al usuario como mínimo la información comprendida en dicho formulario.</p>	<p>“Artículo 73.- Formas de presentación de la queja La queja puede ser presentada a través de los siguientes canales:</p> <p>1. Telefónico: La queja se puede presentar por medio telefónico respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones.</p> <p>En el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan alguno de los mencionados anteriormente, el usuario sólo puede presentar la queja si la comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se ha reclamado, en el caso de procedimientos en trámite vinculados a la queja, o sobre el cual se pretendía reclamar.</p> <p>Lo indicado en el párrafo anterior no es aplicable en los siguientes casos:</p> <p>(i) Quejas por suspensión del servicio con reclamo en trámite; o</p> <p>(ii) Quejas por no permitir la presentación del reclamo cuyo cuestionamiento este referido a materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no contaría con acceso al servicio telefónico objeto del reclamo; tales como: falta de servicio, Instalación, activación o traslado del servicio, cambio de titularidad del servicio sin consentimiento del abonado, contratación no solicitada, entre otros; o</p> <p>(iii) Quejas vinculadas a procedimientos en trámite cuyo reclamo corresponda a materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no contaría con acceso al servicio objeto del reclamo; tales como: falta de servicio, Instalación, activación o traslado del servicio, cambio de titularidad del servicio sin consentimiento del abonado, contratación no solicitada, entre otros.</p>



La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido a las observaciones de la queja, indicando la solicitud expresa y clara del usuario respecto de su queja.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe:

- (i) Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las observaciones de la queja y obtener su conformidad respecto de lo registrado.
- (ii) Proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación de la queja.
- (iii) Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las observaciones de la queja a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o en su defecto, mediante SMS al servicio público móvil indicado por el usuario.

La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el **formulario establecido por la Gerencia General del OSIPTEL** con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.

2. **Personal:** La empresa operadora debe llenar el formulario **digital** correspondiente, de acuerdo al formato **establecido por la Gerencia General del OSIPTEL**.

En estos casos, la empresa operadora debe entregar una copia del formulario al usuario, **de forma inmediata. Dicha copia debe contener: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo atendió, el sello de recepción de la empresa operadora y el código de la queja.**

3. **Por escrito:** El usuario debe presentar el escrito de queja, en original y copia. En la copia de la queja, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que la recibe, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación de la queja.

La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formulario **establecido por el OSIPTEL**. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa debe requerir al usuario como mínimo la información comprendida en dicho formulario.

La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido a las observaciones de la queja, indicando la solicitud expresa y clara del usuario respecto de su queja.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe:

- (i) Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las observaciones de la queja y obtener su conformidad respecto de lo registrado.
- (ii) Proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación de la queja.
- (iii) Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las observaciones de la queja a través de correo electrónico a la dirección electrónica señalada por usuario, o en su defecto, **enviar por SMS al servicio público móvil indicado por el usuario la información del objeto de queja, código de queja y la indicación que revise el expediente virtual, con el detalle del enlace web respectivo.**

La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el **formulario establecido por el OSIPTEL** con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.

2. **Personal:** La empresa operadora debe llenar el formulario **digital** correspondiente, de acuerdo al formato **establecido por el OSIPTEL**.

En estos casos, la empresa operadora debe entregar **el formulario impreso** al usuario, **de forma inmediata. Dicho documento debe contener: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo atendió, el sello de recepción**





El usuario puede presentar su queja por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación de una queja.

4. **Por página web o aplicativo:** La empresa operadora que disponga de una página web, debe incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de quejas.

Del mismo modo, la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional que cuente con los aplicativos a los que hace mención el artículo 10-A del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, debe permitir la presentación de quejas de los servicios asociados al titular del servicio vinculado con el aplicativo.

Tales mecanismos deben requerir toda la información prevista en los formularios digitales establecidos por la Gerencia General del OSIPTEL. Luego de presentada la queja, la empresa operadora debe proporcionar al usuario un ejemplar del formulario de queja presentado como constancia de su recepción, en la cual se aprecie el código de identificación. La entrega de dicho formulario se realiza mediante correo electrónico a la dirección indicada por el usuario.

En todos los casos, al momento de la presentación de la queja, la empresa operadora debe informar al usuario sobre el plazo para elevar al TRASU el expediente, el plazo máximo del TRASU para resolver la queja, **así como, brindar el enlace correspondiente al expediente virtual en el OSIPTEL**, según corresponda”

la empresa operadora y el código de la queja. El usuario puede requerir a la empresa operadora la modificación del formulario, en caso no se haya registrado lo expresado al momento de presentar la queja.

3. **Por escrito:** El usuario debe presentar el escrito de queja, en original y copia. En la copia de la queja, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que la recibe, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación de la queja.

El usuario puede presentar su queja por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación de una queja.

4. **Por página web o aplicativo:** La empresa operadora que disponga de una página web, debe incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de quejas.

Del mismo modo, la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional que cuente con aplicativos a los que hace mención el artículo 10-A del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, debe permitir la presentación de quejas de los servicios asociados al titular del servicio vinculado con el aplicativo.

Tales mecanismos deben requerir toda la información prevista en los formularios digitales establecidos por el OSIPTEL. Luego de presentada la queja, la empresa operadora debe proporcionar al usuario un ejemplar del formulario de queja presentado como constancia de su recepción, en la cual se aprecie el código de identificación. La entrega de dicho formulario se realiza mediante correo electrónico como medio de notificación de la queja ingresada por este canal.





[Empty space for comments]

Comentarios recibidos

ENTEL
 1. En referencia al artículo 73, nos permitimos nuevamente comentar la obligación relacionada a:
 iii) Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las observaciones de la queja a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o en su defecto, mediante SMS al servicio público móvil indicado por el usuario.”

2. Conforme se ha mencionado, si bien esta obligación de remitir el contenido de lo registrado en el formulario se encuentra vigente, ello no es óbice para que se analice nuevamente la obligación estipulada, en el sentido de considerar remitir mensajes tipo para que el usuario tome conocimiento de su queja ingresada, conforme se ha señalado anteriormente, la pretensión de la queja se puede establecer en mensajes cortos como, por ejemplo:
 “Hola, hemos ingresado tu queja Nro [1- XXXXXXXXXXX] donde especificas que no obtuviste respuesta a tu reclamo”

3. Y en donde se enmarca toda la pretensión del usuario o quejoso, sin necesidad de colocar información adicional.

Luego de presentada la queja, la empresa operadora debe proporcionar al usuario un ejemplar del formulario de queja presentado como constancia de su recepción, en la cual se aprecie el código de identificación. La entrega de dicho formulario se realiza mediante correo electrónico a la dirección indicada por el usuario.

En todos los casos, al momento de la presentación de la queja, la empresa operadora debe informar al usuario sobre el plazo para elevar al TRASU el expediente, el plazo máximo del TRASU para resolver la queja, **así como, brindar el enlace correspondiente al expediente virtual en el OSIPTEL**, según corresponda”

Posición del OSIPTEL

Se acoge el comentario y se realiza la adecuación del texto normativo.





<p>4. En ese sentido, solicitamos, respetuosamente, se evalúe la propuesta a fin de evitar perjuicios en el abonado al que le llegaría innumerables mensajes.</p>	
<p>DEFENSORÍA DEL PUEBLO Reitera los comentarios expuestos en el artículo 50.</p>	<p>Sobre el comentario de la Defensoría del Pueblo, considerar lo indicado respecto del artículo 50° al que hace mención.</p>
<p>Proyecto sujeto a comentarios</p>	<p>Texto final de la norma</p>
<p>“Artículo 74.- Remisión de la queja al TRASU El TRASU <u>es</u> el encargado de resolver las quejas que presenten los usuarios contra la primera instancia administrativa de las empresas operadoras. Presentada dicha solicitud en la empresa operadora, ésta <u>debe</u> elevarla al TRASU en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación, <u>salvo que se haya declarado su inadmisibilidad, según lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 6 del presente Reglamento, en cuyo caso el plazo se computa desde el día siguiente de la subsanación.</u> La queja se eleva conjuntamente con los descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 77. <u>En sus descargos la empresa operadora detalla si el reclamo y/o la queja fue encauzada, precisando la materia de reclamo u objeto de queja seleccionado por el usuario y aquella a la cual la empresa operadora la encauzó.”</u></p>	<p>“Artículo 74.- Remisión de la queja al TRASU El TRASU <u>es</u> el encargado de resolver las quejas que presenten los usuarios contra la primera instancia administrativa de las empresas operadoras. Presentada dicha solicitud en la empresa operadora, ésta <u>debe</u> elevarla al TRASU en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación, <u>salvo que se haya declarado su inadmisibilidad, según lo dispuesto en el artículo 6 del presente Reglamento, en cuyo caso el plazo computa desde el día siguiente de la subsanación.</u> La queja se eleva conjuntamente con los descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 77. <u>En sus descargos la empresa operadora detalla si el reclamo y/o la queja fue encauzada, precisando la materia de reclamo u objeto de queja seleccionado por el usuario y aquella a la cual la empresa operadora la encauzó.”</u></p>
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Posición del OSIPTEL</p>
<p>TELEFÓNICA Como hemos solicitado y sustentado a vuestro Despacho en distintas oportunidades, consideramos necesario que se modifique los actuales plazos de elevación de recursos de apelación y queja al TRASU. Los plazos actuales de elevación – 5 días para apelaciones y 3 días para quejas – son muy reducidos y resultan ser insuficientes para el armado del expediente y la elaboración de los descargos a ser presentados. Esto ha generado que, desde la entrada en vigencia del Reglamento de Reclamos en el año 2015, los plazos actuales para</p>	<p>La queja prevista en el Reglamento de Reclamos es el procedimiento en el cual se evalúa la transgresión de las reglas establecidas para la tramitación del reclamo por parte de la empresa operadora, por lo que tiene un carácter de urgencia, tanto se requiere que la empresa operadora corrija su conducta, como fin de concluir de forma satisfactoria la tramitación del reclamo. Por tal motivo, los plazos establecidos para la queja son menores a los previstos para la tramitación del reclamo.</p>



elevación han generado de manera recurrente que las empresas operadoras deban aplicar silencios administrativos positivos, pues no es posible contar con la documentación completa a tiempo debido a la complejidad operativa.

A modo de ejemplo de lo señalado, cabe precisar que en el proceso de elevación de recursos se ha verificado que hay una gran cantidad de recursos de apelación y quejas presentadas por los usuarios en el mismo día de la notificación o en plazos muy reducidos, lo cual en el caso de la notificación de las resoluciones de primera instancia que se realizan de manera física, implica que no pueda contarse con el cargo de notificación en muchas oportunidades y no se cuente con el expediente completo para realizar la elevación.

Asimismo, de manera adicional a la dificultad en el armado de expedientes, existen otras razones que sustentan nuestro pedido de ampliación de plazos de elevación de recursos de apelaciones y quejas:

a. Dado el plazo con el que se cuenta no es posible evaluar la aplicación de formas especiales de conclusión del Procedimiento:

Actualmente las figuras que se desarrollan en el artículo 43° del Reglamento de Atención de Reclamos, permiten llegar a concluir los procedimientos de atención de reclamos por medio del arribo a un acuerdo entre las partes; sin embargo, no son utilizadas por las empresas operadoras. Gran parte del motivo de su poco uso es que los casos que son susceptibles de ser tratados por medio de las figuras de transacción y conciliación no pueden ser evaluados, debido a la alta carga de recursos que se presentan y al corto plazo de elevación que regula la norma.

b. Otros Organismos Reguladores aplican plazos mayores de elevación de Recursos y Quejas:

De otro lado, la empresa operadora debe coordinar formas eficientes de recepción del cargo de notificación, considerando las actuales tecnologías (envío de imágenes de los cargos de notificación mediante aplicativos por parte del courier, entre otros).

En el presente reglamento se están incluyendo diversas medidas de información y estableciendo controles de cumplimiento a fin de velar que los procedimientos se ejecuten de acuerdo al marco normativo y de esta manera se espera disminuir la presentación de quejas.

En atención a lo expuesto, no se considera conveniente dilatar el procedimiento, y en ese sentido, no corresponde acoger el comentario de la empresa operadora en este extremo.





Respecto a los plazos para la elevación de las quejas y los recursos establecidos, otras entidades del Estado han dispuesto mayores plazos para la presentación de recursos y quejas:

Organismo Regulador	Norma	Tratamiento
OSINERGMIN	Resolución N° 269-2014-OS/CD	En este caso se establece un plazo de 5 días hábiles para realizar la elevación de las apelaciones y quejas: <i>“23.1 Cuando el usuario presente recurso de apelación dentro del plazo establecido, la empresa distribuidora deberá remitir copia completa y legible del expediente administrativo a JARU en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha que recibe el recurso del usuario o que le es remitido por Osinergmin”. (énfasis agregado)</i> <i>“35.2 La queja podrá ser también presentada ante la empresa distribuidora, que procederá a su remisión a Osinergmin, conjuntamente con sus descargos en el plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida.” (énfasis agregado)</i>
OSITRAN	Resolución N° 059-2011-CD-OSITRAN	Se dispone un plazo de 15 días hábiles para realizar la elevación de los recursos de apelaciones presentados: “Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación (...)





		<p><i>El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado. (énfasis agregado) (...)</i></p>
SUNASS	Resolución N° 066-2006-SUNASS-CD	<p>Se dispone un plazo de 5 días hábiles de elevación tanto para la apelación como para las quejas:</p> <p>“Artículo 22.- Recursos. (...) <i>Los recursos se interponen ante la primera instancia, la que, en el caso del recurso de reconsideración, se encargará de resolverlo. En el caso del recurso de apelación, la EPS deberá elevar el expediente a la SUNASS, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de presentado, a fin que el TRASS lo resuelva.</i> (...) Artículo 44.- Lugar de presentación (...)”</p>



Si la Queja se presenta ante la EPS, ésta deberá recibirla como mesa de partes y **evarla al TRASS en el plazo de cinco (05) días hábiles de recibida**, conjuntamente con los descargos correspondientes debidamente documentados. (...)" (Énfasis agregado)

Por ello, en atención a las razones expuestas y a la práctica en otros sectores regulados, solicitamos a vuestro despacho disponga la ampliación del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos para la elevación de las quejas:

*“Artículo 74.- Remisión de la queja al TRASU
El TRASU será el encargado de resolver las quejas que presenten los usuarios contra la primera instancia administrativa de las empresas operadoras.
Presentada dicha solicitud en la empresa operadora, ésta deberá elevarla al TRASU en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 77.
(...)”*

AMÉRICA MÓVIL

1. Consideramos que el encauzamiento y declaración de inadmisibilidad de quejas (más allá de lo que nuestra empresa considere al respecto, lo cual plasmamos en el descargo elevado al TRASU del OSIPTEL) corresponde solo al regulador.

El TRASU realizará el encauzamiento que las quejas respecto objeto de queja, y declaración de inadmisibilidad de algún requisito que se haya omitido respecto de dicho procedimiento.

No obstante, en caso se presente como queja un tema que constituye una materia reclamable o un recurso de apelación, corresponde que la empresa operadora realice el encauzamiento efecto de evitar la dilación del procedimiento al iniciar un trámite que no corresponde.





Del mismo modo, siendo que la empresa operadora recibe los reclamos, recursos de apelación y quejas, debe realizar la validación de la condición de abonado y usuario, y de ser el caso declarar la inadmisibilidad de la petición, en tanto el usuario realice dicha validación.

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 76.- Incumplimiento de la empresa operadora en elevar la queja
Si la empresa operadora no **cumple** con elevar al TRASU la queja presentada en el plazo establecido en el artículo 74, el usuario **puede** presentar al TRASU una comunicación escrita **o por medios digitales**, debiendo indicar lo siguiente:

1. **Código de la queja presentada ante la empresa operadora:**
2. **Copia de la información del formulario de queja recibido por correo electrónico o por SMS, de haber sido realizada por el canal telefónico; o**
3. **Copia del cargo o constancia de recepción de la queja ante la empresa operadora, de haber sido presentada por escrito, personalmente, vía página web o aplicativo.**

Adicionalmente a la comunicación prevista en el párrafo anterior, el usuario **puede** presentar la documentación sustentatoria que estime pertinente. Presentada por el usuario la comunicación a la que se refiere el primer párrafo, el TRASU **puede**, solicitar a las partes la información adicional que considere pertinente. En este caso, el plazo para resolver **queda** suspendido hasta el vencimiento del plazo otorgado para la remisión de la información solicitada. El TRASU **resuelve** la queja sobre la base de las afirmaciones del usuario y de la documentación sustentatoria obrante en el expediente.”

Texto final de la norma

“Artículo 76.- Incumplimiento de la empresa operadora en elevar la queja
Si la empresa operadora no **cumple** con elevar al TRASU la queja presentada en el plazo establecido en el artículo 74, el usuario **puede** presentar al TRASU una comunicación, debiendo indicar lo siguiente:

1. **Código de la queja presentada ante la empresa operadora:**
2. **Copia de la información del formulario de queja recibido por correo electrónico o por SMS, de haber sido realizada por el canal telefónico; o**
3. **Copia del cargo o constancia de recepción de la queja ante la empresa operadora, de haber sido presentada por escrito, personalmente, vía página web o aplicativo.**

Adicionalmente a la comunicación prevista en el párrafo anterior el usuario **puede** presentar la documentación sustentatoria que estime pertinente. Presentada por el usuario la comunicación a la que se refiere el primer párrafo, el TRASU **puede**, solicitar a las partes información adicional que considere pertinente. En este caso el plazo para resolver **queda** suspendido hasta el vencimiento del plazo otorgado para la remisión de la información solicitada. El TRASU **resuelve** la queja sobre la base de las afirmaciones del usuario y de la documentación sustentatoria obrante en el expediente.”





Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<p>TELEFÓNICA</p> <p>1. Sobre el particular, solicitamos a su Despacho considere, de manera previa a dar trámite a la queja elevada por cargo.</p>	<p>En los casos de quejas abiertas por cargo, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos envía una carta a las empresas operadoras solicitando la información necesaria antes de emitir un pronunciamiento.</p>
<p>ENTEL</p> <p>1. En referencia al incumplimiento de la empresa operadora para elevar la queja, solicitamos se aclare si se solicitará información a la empresa operadora sobre la queja no elevada, es decir que eleve la misma o el expediente, toda vez que es necesario que la empresa se pronuncie a efectos de emitir sus descargos sobre este motivo.</p>	<p>Conforme se indicó previamente, en los casos de quejas abiertas por cargo Secretaría Técnica de Solución de Reclamos envía una carta a las empresas operadoras solicitando la información necesaria antes de emitir un pronunciamiento.</p>
<p>Proyecto sujeto a comentarios</p>	<p>Texto final de la norma</p>
<p>“Artículo 77.- Elevación de expedientes al TRASU Los expedientes que contengan los recursos de apelación y las quejas deben ser elevados al TRASU, <u>en forma física o en formato digital empleando medios informáticos previendo las seguridades, inalterabilidad e integridad de su contenido, de conformidad con la normativa de la materia, a través de los medios que la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos disponga.</u></p> <p>La empresa operadora <u>que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional debe elevar en formato digital</u>, los recursos de apelación y las quejas al TRASU así como las comunicaciones adicionales relacionadas de los mismos.</p> <p>La empresa operadora <u>debe</u> elevar el expediente de reclamo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 29, y observando las siguientes formalidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incluir los descargos de la empresa operadora. 2. Incluir una carta de elevación de la empresa operadora dirigida al TRASU, en la cual se indique lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> a. Nombre y apellidos del usuario. b. Número o código del servicio o del contrato de abonado. 	<p>“Artículo 77.- Elevación de expedientes al TRASU Los expedientes que contengan los recursos de apelación y quejas deben ser elevados al TRASU, <u>en forma física o formato digital empleando medios informáticos previendo seguridades, inalterabilidad e integridad de su contenido, de conformidad con la normativa de la materia.</u></p> <p>La empresa operadora <u>que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional debe elevar en formato digital</u>, los recursos de apelación y las quejas al TRASU así como las comunicaciones adicionales relacionadas de los mismos.</p> <p>La empresa operadora <u>debe</u> elevar el expediente de reclamo, acuerdo a lo dispuesto en el artículo 29, y observando siguientes formalidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incluir los descargos de la empresa operadora. 2. Incluir una carta de elevación de la empresa operadora dirigida al TRASU, en la cual se indique lo siguiente:



c. Tipo de expediente: recurso de apelación o queja.
 d. Número o código de identificación del reclamo.
 e. Número de folios que contiene el expediente, en el caso de la formación física de los expediente

3. Para el caso de los expedientes electrónicos, incluir **una relación de los documentos elevados.**

Para la elevación de expedientes físicos. los documentos deben ser foliados y contener una carátula en donde se consigne como mínimo datos generales para su correcta identificación. de acuerdo al formato aprobado por Gerencia General del OSIPTEL.”

Comentarios recibidos

TELEFÓNICA

1. Sobre el particular, saludamos la iniciativa de mantener la obligación de elevar los expedientes de recursos de apelación y quejas al TRASU de manera digital que se dispuso a través de la Resolución N° 145-2020-CD/OSIPTEL , toda vez que el mismo permitirá la reduciendo la interacción entre el personal responsable del envío de la información y el personal de su representada, así como reducirá el empleo papel, lo cual permitirá resguardar la salud y disminuirá el riesgo de contagio bajo la realidad nacional actual.

2. Asimismo, consideramos necesario se mantenga el modelo que las empresas ya han implementado y se encuentran empleando desde el mes de octubre del año 2020, a fin de evitar generar sobrecostos y dado que las empresas ya han realizado gastos en la implementación del modelo de elevación digital aplicado actualmente.

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 81.- Cumplimiento de resoluciones del TRASU
 Las empresas operadoras están obligadas a cumplir con las resoluciones emitidas por el TRASU en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios.

a. Nombre y apellidos del usuario.
 b. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
 c. Tipo de expediente: recurso de apelación o queja.
 d. Número o código de identificación del reclamo.
 e. Número de folios que contiene el expediente, en el caso de la formación física de los expedientes.

Para la elevación física de los expedientes. los documentos deben ser foliados y contener una carátula en donde se consigne como mínimo datos generales para su correcta identificación. de acuerdo al formato aprobado por Gerencia General del OSIPTEL.”

Posición del OSIPTEL

En este contexto, se ha considerado pertinente ampliar, disposiciones normativas que regulaban la transferencia digital la documentación relacionada al proceso de reclamos de usuario lo que permitirá al OSIPTEL identificar las necesidades y mejorar a los sistemas de cara a la próxima implementación del expediente electrónico.

Sin perjuicio de ello, y conforme a las mejoras tecnológicas que implementen, el OSIPTEL evaluará la inclusión de nuevos sistemas o plataformas, que faciliten la tramitación de los expedientes de apelación y queja.

Texto final de la norma

“Artículo 81.- Cumplimiento de resoluciones del TRASU
 Las empresas operadoras están obligadas a cumplir con resoluciones emitidas por el TRASU en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios.





Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución final del TRASU, que declara fundado o fundado parcialmente el recurso de apelación o queja del usuario y/o dispone medidas complementarias para su solución efectiva, la empresa operadora debe ejecutar lo ordenado por el TRASU.

Asimismo, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, la empresa operadora debe comunicar al usuario, el cumplimiento de la resolución o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar la misma. Dicha obligación debe ser acreditada ante el TRASU en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, o informar las razones por las cuales no pudo ejecutar la misma.

En el plazo máximo de quince (15) días hábiles, la empresa operadora debe anexar al expediente de reclamo, el medio probatorio que acredite que ejecutó la decisión de segunda instancia.”

Comentarios recibidos

TELEFÓNICA

1. Respecto al envío de comunicación al cliente, nos remitimos a nuestros comentarios en el artículo 20.

Salvo que la normativa o el TRASU establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución final del TRASU, que declara fundado o fundado parcialmente el recurso de apelación o queja del usuario y/o dispone medidas complementarias para su solución efectiva, la empresa operadora debe ejecutar lo ordenado por el TRASU. Asimismo, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, la empresa operadora debe comunicar al usuario, el cumplimiento de la resolución o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar la misma.

Dicha obligación debe ser acreditada ante el TRASU en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, informar las razones por las cuales no pudo ejecutar la misma. En el plazo máximo de veinte (20) días hábiles desde la emisión del acto o decisión, la empresa operadora debe anexar expediente de reclamo, el medio probatorio que acredite que ejecutó la decisión de segunda instancia.”

Posición del OSIPTEL

Sobre el comentario de la empresa operadora, nos remitimos a lo indicado respecto del artículo 20 al que hace mención.

Asimismo, es preciso indicar que, conforme al artículo 203 del TRLRHA de la LPAG, los actos administrativos tendrán carácter ejecutivo, es decir, esto es, que desplegarán sus efectos sin que sea necesario que la autoridad administrativa que los emitió realice alguna actuación posterior a dicha emisión.

Cabe señalar que, lo que el procedimiento de reclamos busca es brindar una atención oportuna a la problemática del usuario, en la cual se debe tener en cuenta en todo momento con la información relevante, así como...





AMÉRICA MÓVIL

1. En referencia al plazo, entendemos que, si el plazo normativo es mayor, puede aplicarse el mismo. En ese sentido, solicitamos conciliar lo indicado en el último párrafo en relación con lo establecido en el artículo 14° del presente Reglamento.

2. Desprendemos que la fiscalización posterior o muestreos será reemplazada por la acreditación del 100% de expedientes TRASU ya que la totalidad de la Información de los expedientes gestionados estará en poder de la entidad regulatoria. Sin perjuicio de ello, sugerimos mantener la operativa actual de acreditación.

tener la certeza de que la empresa operadora dio cumplimiento a lo ordenado por el OSIPTEL. En ese sentido, resulta indispensable que los usuarios tomen conocimiento respecto de las acciones adoptadas por las empresas para dar cumplimiento a las resoluciones del TRASU.

Debe tenerse en consideración que, 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.

Finalmente, cabe señalar que, de detectarse alguna infracción, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos de Usuarios, como autoridad instructora en los procedimientos administrativos sancionadores observa todos los principios establecidos en artículo 248 del TUO de la LPAG.

Conforme se indica en el artículo bajo comentario, el plazo máximo de ejecución de la resolución de segunda instancia es de diez (10) días hábiles; salvo lo establecido en otra norma, como en lo que respecta a las devoluciones, en cuyo caso se aplica lo previsto en el artículo 14, esto es, un (1) mes. Del mismo modo, en el Reglamento de Portabilidad Numérica se establecen plazos menores para la ejecución.

Referente a la fiscalización del cumplimiento de resoluciones de TRASU, en el artículo 82 del Reglamento de Reclamos se detalla que la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos considerará la información del usuario, así como de los registros de expedientes de reclamos señalados en los artículos 9 y 11-A, y la información remitida por la empresa operadora, así como aquella presentada por el usuario, de ser el caso.





ENTEL
 1. En referencia al cumplimiento de las resoluciones del TRASU consideramos que debe tenerse en cuenta aquellos casos en los cuales se acuerda con el abonado cumplir la resolución en plazos distintos al establecido en el artículo bajo comentario, por lo que solicitamos tener presente casuística de cumplimiento de resolución como por ejemplo, en los reclamos de calidad, existen casos en los cuales el domicilio del abonado se ubica en lugares distantes; o en su defecto se considere para materia de reclamo un plazo distinto para su cumplimiento, puesto que un reclamo por migración será distinto a uno de calidad de servicio, entre otros.

FLASH
 1. Respecto al cumplimiento de resoluciones del TRASU: Su despacho debe considerar que es necesario ser precisos en la descripción de la normativa, debido al carácter imperativo de la misma. En ese sentido, respetuosamente solicitamos la modificación del apartado segundo que dice “salvo que la normativa

En ese sentido, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos considerará distintas fuentes de información y realizará la evaluación del cumplimiento aplicando el principio de oportunidad, en virtud del cual no necesariamente corresponde efectuar el análisis del total de expedientes ingresados al TRASU.

No corresponde establecer un plazo mayor o que no se encuentre predeterminado, por cuanto desnaturaliza su finalidad. Cabe indicar que, dada la asimetría de información, el usuario puede verse inducido a aceptar plazos de solución mayores pese a que no lo requiera necesariamente.

Asimismo, debe recordarse que nos encontramos ante un procedimiento de reclamo de un servicio público que tiene un carácter esencial, por lo que los plazos a establecerse deben buscar que dicho procedimiento se lleve a cabo con celeridad y eficiencia.

De otro lado, es de considerar que la ejecución de las resoluciones de segunda instancia implica que las empresas operadoras brinden el servicio conforme a lo contratado y según la normativa vigente por lo que el acogimiento de la pretensión del usuario no supone acciones que demanden de un plazo superior para su ejecución.

Conforme al principio de predictibilidad, se advierte que el TRASU ordena a las empresas operadoras realizar pruebas conjuntas con el usuario en el plazo de diez (10) días hábiles para los reclamos por calidad, por lo que las empresas tienen conocimiento de aplicación del mencionado plazo. En el tal sentido, no se acoge el comentario.

Se acoge el comentario en parte, a fin de precisar que el TRASU podría disponer un plazo distinto para la ejecución de la resolución.





establezca...” por “salvo que la resolución del TRASU establezca...”; toda vez que, en este apartado se hace mención al cumplimiento de resoluciones del TRASU.

HUGUES

1. Respecto al cumplimiento de resoluciones del TRASU: Su despacho debe considerar que es necesario ser precisos en la descripción de la normativa, debido al carácter imperativo de la misma. En ese sentido, respetuosamente solicitamos la modificación del apartado segundo que dice “salvo que la normativa establezca...” por “salvo que la resolución del TRASU establezca...”; toda vez que, en este apartado se hace mención al cumplimiento de resoluciones del TRASU.

Proyecto sujeto a comentarios

“Artículo 82.- Evaluación del cumplimiento de resoluciones De oficio, a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos evalúa el cumplimiento de las resoluciones emitidas por la empresa operadora o por el TRASU. Para tal efecto, considera, entre otros, los registros de los expedientes de reclamos señalados en el artículo 11-A, la información remitida por la empresa según lo dispuesto en el artículo 81 del presente Reglamento, y aquella presentada por el usuario, de ser el caso.”

Sobre el comentario de la empresa operadora, considerar lo indicado previamente.

Texto final de la norma

Artículo 82.- Evaluación del cumplimiento del SAR. SAP SARA, resoluciones de primera y segunda instancia

De oficio, a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos evalúa el cumplimiento de la solución anticipada de reclamos, solución anticipada de recurso de apelación, las resoluciones emitidas por la empresa operadora o por el TRASU, así como la aplicación del silencio administrativo positivo.

Para tal efecto, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos considera, entre otros, la información remitida por la empresa operadora según lo dispuesto en el artículo 81, así como aquella presentada por el usuario, de ser el caso y los registros de los expedientes de reclamos señalados en los artículos 9 y 11-A,

En la denuncia el usuario debe presentar, según corresponda, la constancia del acuerdo de la solución anticipada de reclamo, la constancia del acuerdo de la solución anticipada de recurso de apelación, la resolución de primera instancia...





Comentarios recibidos

TELEFÓNICA

1. Sobre la evaluación del cumplimiento, resulta importante que se disponga que a efectos de realizar un adecuado análisis, se realice la labor de instrucción correspondiente, a fin de que se cuente con toda la información que permita conocer la verdad material de manera previa a la adopción de medidas gravosas.

ENTEL

1. En referencia al artículo 82°, saludamos las acciones que el OSIPTEL ejerza dentro de sus funciones; sin embargo, debe valorar la información que la empresa operadora adjunte en calidad de medio de prueba y valoren las medidas propias de la regulación responsiva, relacionadas a implementar medidas para cumplir con el objetivo, es decir, cumplir con las resoluciones que se emita tanto en primera como en segunda instancia.

cuya inexecución se denuncia, o los documentos que acrediten la operación del silencio administrativo positivo.

De corresponder, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos da inicio al procedimiento administrativo sancionador respectivo, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.”

Posición del OSIPTEL

La evaluación del cumplimiento de las resoluciones del TRASU se realiza en estricto cumplimiento de los principios del TUO de la LPAG y analizando los medios probatorios respectivos.

En ese sentido, el hecho de reconocer la prerrogativa de Secretaría Técnica de Solución de Reclamos de dar inicio a un procedimiento administrativo sancionador por las denuncias incumplimiento no releva a dicho órgano de actuar conforme principio de razonabilidad y debido procedimiento.

La Secretaría Técnica de Solución de Reclamos en la evaluación del cumplimiento de las resoluciones de primera y segunda instancia, así como SAR, SARA y SAP, la información que proporciona la empresa operadora, sea como parte de los registros previstos en el Reglamento o información que pueda aportar directamente respecto de un caso en concreto.

Conforme se indicó previamente, el hecho de reconocer la prerrogativa de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos de dar inicio a un procedimiento administrativo sancionador por denuncias de incumplimiento, no releva a dicho órgano de actuar conforme al principio de razonabilidad y debido procedimiento.





Proyecto sujeto a comentarios	Texto final de la norma
<p>“Artículo 46-A.- Envío de reportes al OSIPTEL <u>La información de los reportes de problemas de calidad y averías, así como, sus actualizaciones serán enviadas al OSIPTEL, exclusivamente por medios electrónicos, los siete (7) días de la semana, según los horarios, frecuencia y especificaciones señalados en el Instructivo Técnico que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL para tal efecto.</u> <u>El presente artículo aplica para las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional.”</u></p>	<p>“Artículo 46-A.- Envío de reportes al OSIPTEL <u>La información de los reportes de problemas de calidad y averías, sus actualizaciones serán enviadas al OSIPTEL, exclusivamente por medios electrónicos, los siete (7) días de la semana, según los horarios, frecuencia y especificaciones señalados en el Instructivo Técnico que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL para tal efecto.</u> <u>El presente artículo aplica para las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional.”</u></p>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<p>TELEFÓNICA</p> <p>1. Respecto a la delegación de competencia normativa a la Gerencia General</p> <p>Al respecto, su Despacho precisa que, una vez emitida la norma, la Gerencia General aprobaría un Instructivo Técnico, el cual incluiría las especificaciones técnicas que debe contener el reporte solicitado.</p> <p>Sobre el particular, cabe precisar que nos encontramos ante un caso en el que se delega la función normativa a la Gerencia General, lo cual no se encuentra acorde con el marco legal vigente, ya que la Gerencia General no cuenta con competencias para ejercer función normativa. Esta falta de competencia se aprecia con claridad de lo establecido en el Reglamento de los Organismos Reguladores y el Reglamento del OSIPTEL:</p>	<p>Sobre el comentario de la empresa operadora, es preciso indicar que, en la medida que no incorpora nuevas obligaciones, el Instructivo Técnico no constituye un cuerpo normativo, y a través de éste, se detallan aspectos de índole técnico, que razonablemente, no podrían ser detallados en la Resolución Consejo Directivo; sin embargo, no por ello, dista de su finalidad, crea nuevas obligaciones, sino incorpora las pautas necesarias para la implementación de la norma en aras de generar certidumbre para los sujetos obligados al cumplimiento.</p> <p>Asimismo, el Consejo Directivo del OSIPTEL, en pleno ejercicio de su Función Normativa reconocida en el literal c) del artículo 3^º de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de</p>

⁸ “Artículo 3.- Funciones

3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:

(...)

“c) **Función Normativa:** 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;

(...)”



“Artículo 2.- Funciones del Consejo Directivo de los Organismos Reguladores

La función reguladora y la normativa general señaladas en los literales b) y c) del numeral 3.1 del Artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, **serán ejercidas exclusivamente por el Consejo Directivo del Organismo Regulador**” [énfasis agregado].

“Artículo 24.- Órganos Competentes para ejercer la función normativa

La función normativa se ejerce de manera exclusiva por el Consejo Directivo, a través de la expedición de Resoluciones debidamente sustentadas” [énfasis agregado].

“Artículo 26.- Carácter Indelegable de la Función Normativa. **La función normativa del Consejo Directivo es indelegable, salvo por lo previsto en el inciso j) del Artículo 86 de este Reglamento**” [énfasis agregado].

De los artículos citados, se desprende que la función normativa **es indelegable y solo la ejerce el Consejo Directivo del OSIPTEL**, por lo que no resulta acorde al principio de legalidad que la Gerencia General regule las especificaciones del instructivo indicado.

Por otro lado, también resulta importante señalar que, dado que a través de dicho instructivo se pretende establecer las características y necesidades del sistema materia de comentario, debe seguir el proceso regular establecido para recibir comentarios por parte de los administrados, toda vez que es un requisito previsto en el artículo 27° del Reglamento del OSIPTEL:

“Artículo 27.- Participación de los interesados

Inversión Privada en los Servicios Públicos encomendó a la Gerencia General la emisión del mismo.

Aunado a ello, es necesario tener presente que, la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL⁹, señala lo siguiente:

ROF del OSIPTEL

Artículo 12.- Funciones

Corresponde al Gerente General:

(...)

m) Otras que le **encomiende** el Consejo Directivo, el Presidente o que sean propias de su función.

[Subrayado y énfasis agregado]

En virtud de ello, es claro que la actuación del Consejo Directivo encuentra conforme a las disposiciones normativas que rigen ordenamiento jurídico, en tanto se advierte el pleno ejercicio de Función Normativa, así como de sus atribuciones asignadas efectos de que la Gerencia General pueda emitir los documentos técnicos que correspondan.

En tal sentido, disentimos sobre la afirmación referida a que estaría dejando a libre discreción de la Gerencia General inclusión de nueva información; toda vez que la información requerida se encuentra detallada en la norma y en el Instructivo brindarán las pautas para la correcta entrega de la información sobre los reportes de problemas de calidad y averías.

Sin perjuicio de ello, en atención a los comentarios recibidos detalla en la norma la información requerida para el envío de reportes al OSIPTEL.



⁹ Aprobada mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM

Constituye requisito para la aprobación de los Reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte OSIPTEL, el que sus respectivos proyectos hayan sido publicados en el diario oficial El Peruano, con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados. Se exceptúan de la presente norma los reglamentos considerados de urgencia, los que deberán, en cada caso, expresar las razones en que se funda la excepción.

(...)"

Asimismo, el artículo 7⁵ del Reglamento del OSIPTEL dispone que "Las decisiones del OSIPTEL serán debidamente motivadas y los proyectos de decisiones normativas y/o regulatorias serán además previamente publicadas para recibir opiniones del público en general. Se excluye de esta obligación aquellas decisiones que, por su urgencia o necesidad, el Consejo Directivo determine que no queden sujetas al procedimiento de publicación previa"

La publicación del proyecto normativo del Instructivo Técnico, no solo es obligatoria sino también necesaria para que los administrados puedan realizar comentarios trasladado el resultado de la evaluación de la viabilidad técnica, económica, comercial, entre otras consideraciones a las propuestas que se realicen mediante el Instructivo, toda vez no es posible realizar dicho análisis en los comentarios al presente proyecto normativo.

"Artículo 27.- Participación de los interesados

Constituye requisito para la aprobación de los Reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte OSIPTEL, el que sus respectivos proyectos hayan sido publicados en el diario oficial El Peruano, con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados. Se exceptúan de la presente norma los reglamentos

Asimismo, el proyecto de instructivo será publicado en la web del OSIPTEL para comentarios de los interesados.

Con relación a la necesidad de establecer la obligación de envío de reportes al OSIPTEL, es de indicar que, de la revisión de las estadísticas realizadas, se observa que los problemas de calidad constituyen una de las materias reclamables con mayor incidencia.

En efecto, conforme se mencionó en el Informe de sustento del proyecto normativo, con la finalidad de contar con información desagregada sobre los problemas que motivan la presentación de reclamos elevados vía apelación al TRASU se realizó un proceso de revisión de dichos expedientes. De esta forma, se obtendría información cuantitativa proveniente del análisis cualitativo de estos. Si bien las empresas operadoras remiten información sobre la materia de reclamo de cada uno de ellos, esta no siempre coincide con el auténtico problema que afronta el usuario por lo que se consideró relevante esta revisión.

En tal sentido, en una primera etapa, se realizó la revisión de una muestra aleatoria de los recursos de apelación ingresados al TRASU entre el 28 de marzo de 2019 y el 05 de abril de 2019 correspondiente a todas las empresas operadoras. Posteriormente se realizó la revisión de los recursos de apelación ingresados entre el 8 de abril de 2019 y el 15 de mayo de 2019.

Los resultados sobre la casuística de las materias reclamadas se resumen en la siguiente Tabla. Como se observa, la mayor parte de las apelaciones se derivan de reclamos sustentados en términos relacionados a la calidad de los servicios prestados, mientras que

⁵ "Artículo 7.- Principio de Transparencia

Toda decisión de cualquier órgano funcional del OSIPTEL deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocibles y predecibles por los administrados. **Las decisiones del OSIPTEL serán debidamente motivadas y los proyectos de decisiones normativas y/o regulatorias serán además previamente publicadas para recibir opiniones del público en general. Se excluye de esta obligación aquellas decisiones que por su urgencia o necesidad, el Consejo Directivo determine que no queden sujetas al procedimiento de publicación previa. De ser pertinente, se realizarán audiencias públicas a fin de recibir opiniones de los administrados**" [énfasis agregado].

considerados de urgencia, los que deberán, en cada caso, expresar las razones en que se funda la excepción.

(...)"

Asimismo, el artículo 7⁶ del Reglamento del OSIPTEL dispone que "Las decisiones del OSIPTEL serán debidamente motivadas y los proyectos de decisiones normativas y/o regulatorias serán además previamente publicadas para recibir opiniones del público en general. Se excluye de esta obligación aquellas decisiones que, por su urgencia o necesidad, el Consejo Directivo determine que no queden sujetas al procedimiento de publicación previa"

2. Respecto a la necesidad de establecer el envío de la reportería

Sobre la necesidad de implementar mejoras en el consideramos que no se puede identificar un problema con representatividad estadística que tenga que ser solucionado **por una intervención regulatoria permanente**, como se detallará a lo largo del presente. De forma complementaria a lo antes indicado, el OSIPTEL debe considerar que no resulta posible descartar por completo la ocurrencia de incidentes no atribuibles a la intencionalidad de los representantes o personal de las empresas operadoras, o que se encuentran fuera de su esfera de control y que afectan el plazo atención de averías. Ello resulta particularmente importante en el caso de obligaciones que se encuentran relacionadas con procesos técnicos, en los que no puede sostenerse la exigencia de no observar ningún margen de error mínimo.

La propia naturaleza de la atención de averías no puede permitir que el grado de cumplimiento exigido para excluir la calificación de una infracción administrativa sancionable sea el de una perfección absoluta, en la medida que la existencia de un margen de error es común y que se pueden presentar situaciones externas que afecten el plazo de atención. El margen de error no puede eliminarse, solo gestionar su reducción. Por lo tanto, exigir un sistema, un proceso o una actividad con un margen de error igual a cero (0) resulta siendo una exigencia imposible

las materias vinculadas al cobro y la facturación ocupan el segundo y tercer lugar, respectivamente. Estos resultados contrastan con la distribución de reclamos presentados en primera instancia en el año 2019 en los que la facturación fue la primera materia reclamable con más del 34%, mientras que la calidad es la segunda, con 28% de participación y el cobro es de 5%.

Tabla N° 3: Distribución de expedientes según materia reclamable

Materia reclamable	Total %
Calidad	29%
Cobro	26%
Facturación	16%
Veracidad de la información	9%
Contratación no solicitada	9%
Otros que señale el CD	2%
Instalación o activación del servicio	2%
Incumplimiento de condiciones contractuales	2%
Suspensión	1.2%
Incumplimiento de ofertas y promociones	1.2%
Otras	3.0%
Sin determinar	0.6%

Fuente y elaboración: OSIPTEL.

⁶ "Artículo 7.- Principio de Transparencia

Toda decisión de cualquier órgano funcional del OSIPTEL deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocibles y predecibles por los administrados. **Las decisiones del OSIPTEL serán debidamente motivadas y los proyectos de decisiones normativas y/o regulatorias serán además previamente publicadas para recibir opiniones del público en general. Se excluye de esta obligación aquellas decisiones que por su urgencia o necesidad, el Consejo Directivo determine que no queden sujetas al procedimiento de publicación previa.** De ser pertinente, se realizarán audiencias públicas a fin de recibir opiniones de los administrados" [énfasis agregado].



de cumplir, así como ineficiente⁷, por lo que la identificación de supuestos de incidencia debe ser estadísticamente representativa para sustentar la intervención regulatoria, lo cual no se aprecia en el presente caso.

Es importante anotar que en la evaluación de las alternativas no se ha considerado el impacto para cada uno de los agentes afectados (usuarios, empresas prestadoras del servicio y regulador) ante las alternativas regulatorias evaluadas, siendo que en el Informe no se analiza de manera inadecuada los costos y beneficios de la propuesta normativa, ya que se establecen beneficios de modo general sin un análisis detallado de la proyección de reducción de casos, entre otros elementos importantes para establecer el beneficio real de la medida. Asimismo, reiteramos nuestra preocupación toda vez que no contamos con el detalle técnico con el que deberán llenarse los campos del referido Sistema, en tanto no se ha elaborado el respectivo Instructivo, por lo que existe una imposibilidad de estimar el costo real que implicará la implementación de la propuesta de reportería diaria detallada en la presente norma. OSIPTEL tiene el deber de acreditar que efectivamente su intervención es menos onerosa que otras alternativas, lo cual no ocurre en este caso.

En el caso de Telefónica, las adecuaciones correspondientes podrían realizarse en más de tres sistemas comerciales y/o herramientas distintas con distintos niveles de adecuación, lo cual demuestra que no es posible realizar una estandarización de los costos en los que se incurriría. A modo de ejemplo, en el caso de la adecuación e implementación del intercambio de información vinculado al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG), la inversión por la adecuación de un sistema comercial fue aproximadamente S/ 700 000, monto muy superior a lo estimado por su

Adicionalmente, una de las principales conclusiones de la revisión de los casos en los que los reclamantes señalaron haberse visto afectados por algún problema de calidad es la escasa descripción del inconveniente que motivó el reclamo. Esto no solo impide conocer el detalle del inconveniente que permita identificar la respectiva casuística y la búsqueda de soluciones, sino que, además, restringe las opciones con las que cuenta el TRASU para resolver, en tanto no cuenta con información relevante.

En ese sentido, resulta necesario mejorar el formato de reporte de problemas de calidad y averías, y que dicha información sea remitida al OSIPTEL a fin de que se pueda identificar si son problemas puntuales o masivos.

Del mismo modo se podrá identificar si ciertas zonas tienen limitaciones en la capacidad de red que tengan impacto en calidad del servicio.

El acceso a dicha información por parte del OSIPTEL permitirá que se evalúe las medidas que corresponde implementar a nivel regulatorio para que los problemas de calidad del servicio no se repitan de una constante en la prestación del servicio público de telecomunicaciones, así como, incentivará la adecuada atención de los reportes, y de esta manera mejorar el nivel de satisfacción del usuario.



⁷ Sobre el particular consideramos pertinente citar la siguiente posición expuesta por el organismo regulador encargado de la Seguridad y Protección Ambiental de Australia en asuntos relacionados a la explotación petrolífera (National Offshore Petroleum Safety and Environmental Management Authority–NOPSEMA), la misma que a, su vez, ha sido citada por nuestra empresa en la formulación de comentarios a proyectos normativos elaborados por el organismo regulador: “The concept of Human Reliability Analysis (HRA) reflects an understanding that people and systems are not error-proof, and that improved reliability requires an understanding of error problems, leading to improved mitigation strategies. Essentially, HRA aims to quantify the likelihood of human error for a given task. HRA can assist in identifying vulnerabilities within a task, and may provide guidance on how to improve reliability for that task. A number of HRA techniques have been developed for use in a variety of industries, many of which are freely available. A review of HRA methods has been published by the U.K. Health and Safety Executive. Generally, HRA tools calculate the probability of human error for a particular type of task, while taking into account the influence of performance shaping factors. Quantitative techniques refer to databases of human tasks and associated error rates to calculate an average error probability for a particular task. Qualitative techniques guide a group of experts through a structured discussion to develop an estimate of failure probability, given specific information and assumptions about tasks and conditions.” Disponible en la siguiente página web: <https://www.nopsema.gov.au/resources/human-factors/human-reliability-analysis/>.



Despacho en el Informe DAPU, lo cual demuestra que no es posible realizar una estandarización de los costos en los que se incurriría.

Por ello, resulta necesario resaltar que, la propuesta realizada por su Despacho no ha sido evaluada considerando los principios de legalidad y costo-beneficio, ni ejecutando un análisis de Calidad Regulatoria adecuado, toda vez que no es posible determinar los costos en los que se incurrirá al no tener claridad de las implicancias técnicas del sistema.

Finalmente, es necesario considerar que, la información debe acotarse a los campos al mínimo necesario, mientras mayor sea la dificultad y complejidad de los campos a extraer, existe riesgo que no se cuente con la información la totalidad de la información solicitada, o sea necesario realizar procesos más complejos de extracción.

ENTEL

1. En referencia al envío de reportes al OSIPTEL de manera diaria, manifestamos nuestra preocupación respecto a esta obligación la cual, respetuosamente, consideramos no está adecuadamente sustentada, más aún si el OSIPTEL cuenta con información del reporte de averías a través de los Indicadores Trimestrales, por lo que, precisamos que el envío de información diaria de los reportes de avería y calidad solo estaría generando costos de implementación sin que generen valor al administrado o al abonado.

2. Nos explicamos, implementar un proyecto de tal envergadura implica un análisis de la información que actualmente se cuenta en los sistemas, y revisar si efectivamente, la información que se establezca en el Instructivo Técnico que la Gerencia General remita, se tiene a nivel de sistemas, en caso no existieran éstos se debe crear o generar, lo cual involucra cambios mayores a nivel técnico. En ese sentido, conforme se ha explicado al regulador en múltiples comunicaciones, cada proyecto presenta etapas diversas las cuales dependiendo del impacto pueden implicar plazos mayores para su implementación e incluso para el periodo de pruebas, por lo que estructurar un reporte diario con un mínimo de especificaciones conllevará a una implementación de gran magnitud.

No obstante, a lo señalado, es importante conocer el Instructivo Técnico y en base a ello, dar un alcance mínimo del tiempo de implementación.

La implementación del proyecto normativo propuesto forma parte del desarrollo y modernización de los sistemas de información que viene promoviendo el OSIPTEL y asume que las empresas operadoras realizan sus operaciones con un nivel mínimo de eficiencia, usando adecuados sistemas de información; en ese sentido, los sistemas de las empresas operadoras deberán permitir que se pueda cumplir con la entrega de la información requerida durante los siete (7) días de la semana.

El remitir información de manera mensual o trimestral, contraviene los objetivos del presente proyecto, debido a que el OSIPTEL contará con la información que le permita realizar el adecuado seguimiento de la atención de los reportes de problemas de calidad y averías. La propuesta de la empresa operadora de contar con información actualizada de forma mensual o trimestral, no permite la identificación oportuna de los problemas que se presenten generando mayor afectación a los usuarios.

Cabe indicar que, la información requerida se encuentra detallada en la propuesta normativa, que pasó para comentarios media Resolución de Consejo Directivo N° 052-2021-CD/OSIPTEL, y p...





3. Por otro lado, tenemos a bien proponer a su despacho que la reportería solicitada en el presente artículo bajo comentario podría generarse de manera mensual y remitirse al OSIPTEL como se efectúan los reportes trimestrales y con ello, generar menores impactos de implementación a nivel técnico.

FLASH
1. Respecto al envío de reportes al OSIPTEL: Si bien la obligación del envío de reportes de problemas de calidad y averías, así como sus actualizaciones al OSIPTEL, aplican a las empresas operadoras que cuentan con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional, no se precisa qué obligación aplicaría en las empresas operadoras que cuentan con una cantidad menos de abonados. En ese sentido, muy respetuosamente solicitamos se sirvan aclarar si existe un mecanismo adicional y diferente para el envío de los reportes en caso las empresas cuenten con una cantidad menor a 500 000 abonados a nivel nacional o si, por el contrario, dichas empresas no tienen la obligación de presentar los reportes antes mencionados.

HUGUES
1. Respecto al envío de reportes al OSIPTEL: Si bien la obligación del envío de reportes de problemas de calidad y averías, así como sus actualizaciones al OSIPTEL, aplican a las empresas operadoras que cuentan con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional, no se precisa qué obligación aplicaría en las empresas operadoras que cuentan con una cantidad menos de abonados. En ese sentido, muy respetuosamente solicitamos se sirvan aclarar si existe un mecanismo adicional y diferente para el envío de los reportes en caso las empresas cuenten con una cantidad menor a 500 000 abonados a nivel nacional o si, por el contrario, dichas empresas no tienen la obligación de presentar los reportes antes mencionados.

su implementación se está otorgando un plazo según se detalla más adelante.

La información remitida sobre los indicadores de calidad no cuenta con el detalle que permita realizar un adecuado seguimiento de los reportes de los usuarios y gestionar de forma oportuna su solución.

En ese sentido, no corresponde acoger los comentarios de la empresa operadora en este extremo.

Dichas empresas no tienen la obligación de presentar los reportes antes mencionados, sin perjuicio de la facultad del OSIPTEL de requerir la información que resulte necesaria para el ejercicio de sus funciones de fiscalización.

Dichas empresas no tienen la obligación de presentar los reportes antes mencionados, sin perjuicio de la facultad del OSIPTEL de requerir la información que resulte necesaria para el ejercicio de sus funciones de fiscalización.





Proyecto sujeto a comentarios	Texto final de la norma
<p>“Artículo 74-A.- Supuestos de no elevación de la queja <u>La empresa operadora no eleva la queja por operación del silencio administrativo positivo, en los casos en los que se adviertan los siguientes defectos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <u>Falta de notificación de la resolución de primera instancia.</u> <u>Cargo de notificación de la resolución de primera instancia evidentemente inválido.</u> <u>Emisión de la resolución fuera del plazo máximo para resolver.</u> <p><u>La empresa operadora al recibir una queja por operación del silencio administrativo positivo, revisa la existencia y validez del cargo de notificación y de manera inmediata procede con lo siguiente:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <u>Recibe la solicitud de queja del reclamante.</u> <u>Informa al reclamante 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 al TRASU.</u> <u>Entrega una constancia de la recepción de su queja e información del punto 2.</u> <p><u>Se entiende que un cargo de notificación es evidentemente inválido cuando presenta los siguientes defectos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <u>Cargo de notificación electrónica, con dirección de correo electrónico diferente a la del formulario de reclamo.</u> <u>Cargo de notificación física con dirección del domicilio diferente a la del formulario de reclamo salvo se trate de una dirección inexistente.</u> <u>Cargo de notificación electrónica sin autorización del reclamante.</u> <u>Notificación física en primera y segunda visita en el mismo día.</u> <p><u>En los casos que, según lo señalado en el presente artículo, no corresponde elevar la queja por operación del silencio administrativo positivo, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente del vencimiento del plazo para elevar la queja, la empresa operadora debe ejecutar el silencio administrativo positivo.</u></p>	<p>“Artículo 74-A.- Supuestos de no elevación de la queja <u>La empresa operadora no eleva la queja por operación del silencio administrativo positivo, en los casos en los que se adviertan los siguientes defectos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <u>Falta de notificación de la resolución de primera instancia.</u> <u>Cargo de notificación de la resolución de primera instancia evidentemente inválido.</u> <u>Emisión de la resolución fuera del plazo máximo para resolver.</u> <p><u>La empresa operadora al recibir una queja por operación del silencio administrativo positivo, de manera inmediata procede con lo siguiente:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <u>Recibe la solicitud de queja del reclamante.</u> <u>Informa al reclamante que en el plazo máximo de tres días hábiles se elevará la queja al TRASU, salvo que acoja su pretensión al aplicar el silencio administrativo positivo.</u> <u>Entrega una constancia de la recepción de su queja conforme a lo previsto en el artículo 73, así como sobre información del punto 2.</u> <p><u>Se entiende que un cargo de notificación es evidentemente inválido cuando presenta los siguientes defectos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <u>Cargo de notificación electrónica, con dirección de correo electrónico diferente a la del formulario de reclamo.</u> <u>Cargo de notificación física con dirección del domicilio diferente a la del formulario de reclamo salvo se trate de una dirección inexistente.</u> <u>Cargo de notificación electrónica sin autorización del reclamante.</u> <u>Notificación física en primera y segunda visita en el mismo día.</u> <p><u>En los casos que, según lo señalado en el presente artículo no corresponde elevar la queja por operación del silencio</u></p>





Asimismo, en dicho plazo, la empresa operadora debe comunicar al usuario, las acciones adoptadas en la ejecución del cumplimiento del silencio administrativo positivo o las razones por las cuales, de manera excepcional, se encuentra impedido de efectuarlo, a través de cualquier medio que permita su acreditación.

Lo señalado en este párrafo no es aplicable cuando el reclamo o queja hayan sido interpuestos contraviniendo lo dispuesto en el presente Reglamento.

El procedimiento establecido en el presente artículo no releva de responsabilidad por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 34 del Reglamento.

Comentarios recibidos

TELEFÓNICA

1. Sobre el particular, cabe señalar que nos encontramos de acuerdo en la necesidad de que se establezcan supuestos en los que no resulte necesario realizar la elevación de las quejas presentadas por los clientes; sin embargo, dado el plazo con el que se cuenta para realizar el análisis de la elevación de quejas, no es posible que se realice un adecuado análisis para que las empresas evalúen la viabilidad de elevar, por el contrario, dada la cantidad de casos presentados, es posible que, muchos casos que sí correspondan ser elevados no lo sean, debido a que no se logró contar con la información necesaria para hacerlo o no se elaboren de manera adecuada los descargos que deben ir acompañando cada elevación.

2. A modo de ejemplificar lo precisado en el párrafo anterior, cabe precisar que existe la complejidad de que se den casos que han sido notificados de manera presencial y que no se pueda obtener los cargos de notificación en el plazo otorgado por su Despacho distintos inconvenientes, a modo de ejemplo, se tiene

administrativo positivo, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente del vencimiento del plazo para elevar la queja, la empresa operadora debe ejecutar el silencio administrativo positivo.

Asimismo, en dicho plazo, la empresa operadora debe comunicar al usuario, las acciones adoptadas en la ejecución del cumplimiento del silencio administrativo positivo o las razones por las cuales, de manera excepcional, se encuentra impedido de efectuarlo, a través de cualquier medio que permita su acreditación.

Lo señalado en este párrafo no es aplicable cuando el reclamo o queja hayan sido interpuestos contraviniendo lo dispuesto en el presente Reglamento.

El procedimiento establecido en el presente artículo no releva de responsabilidad por el incumplimiento de lo dispuesto el artículo 34 del Reglamento.

Posición del OSIPTEL

La queja prevista en el Reglamento de Reclamos es procedimiento en el cual se evalúa la transgresión de las reg establecidas para la tramitación del reclamo por parte de empresa operadora, por lo que tiene un carácter de urgencia, tanto se requiere que la empresa operadora corrija su conducta... fin de concluir de forma satisfactoria la tramitación del reclamo. I tal motivo, los plazos establecidos para la queja son menores a previstos para la tramitación del reclamo.

De otro lado, la empresa operadora debe coordinar form... eficientes de recepción del cargo de notificación, considerando actuales tecnologías (envío de imágenes de los cargos notificación mediante aplicativos por parte del courier, entre otr... En ese sentido, no corresponde acoger el comentario de empresa operadora en este extremo.





el caso de algunos Clientes –o tramitadores- que se aprovechan de las actuales complejidades de notificación: entregan direcciones inexistentes, lo que aunado a los reducidos plazos de notificación y exigencia de doble visita generan un SAP.

AMÉRICA MÓVIL

1. Solicitamos cordialmente alinear el plazo de cumplimiento y ejecución con los demás señalados en el Reglamento: 10 días para ejecutar la acción y 5 días adicionales para informar al usuario.

ENTEL

1. En referencia al artículo 74-A debemos señalar que saludamos la iniciativa del regulador de establecer supuestos en los cuales no se eleve la queja por aplicación del silencio administrativo positivo, sin embargo, conforme se ha mencionado en comentarios anteriores, es importante que el regulador defina aquellos supuestos en los cuales no se puede aplicar el SAP, para evitar cualquier mala interpretación por parte de los usuarios y encaminar de forma correcta el procedimiento de reclamos.

2. Ahora bien, conforme se advierte del texto propuesto, el regulador pretende que se analice de forma inmediata la queja interpuesta, al respecto señalamos que es imposible que nuestros canales de atención o de recepción de reclamos, apelaciones y quejas se encarguen de evaluar y declarar la aplicación del SAP, conforme su despacho tiene conocimiento el análisis de los reclamos, apelaciones o quejas son efectuados por áreas distintas a aquellas que reciben los reclamos, por lo que, establecer esta obligación involucra un adelanto de opinión de lo que se va a resolver, más aun si se trata de quejas, las cuales tiene plena competencia el TRASU, por lo que solicitamos, respetuosamente, se retire la inmediatez en el tercer párrafo del artículo bajo comentario.

Asimismo, nos preguntamos de proseguir con esta obligación como se cumpliría la obligación para los canales web o a través del Sistema de gestión de usuarios, conforme señalamos si para el canal presencial y telefónico es imposible efectuar

No concordamos con que el plazo de cumplimiento de las resoluciones o solución de reclamo deba ser igual al establecido para comunicar dicho cumplimiento, en tanto se entiende que para la ejecución las empresas deben realizar diversas acciones que demandan un plazo mayor.

Los supuestos en los que no se aplica el SAP se restringen a aquellas pretensiones del usuario que no pueden ser acogidas en tanto se encuentran fuera de las materias reclamables, del procedimiento de reclamo e inclusive de la competencia OSIPTEL. Cabe indicar que, no se pueden listar dichos supuestos en tanto que los usuarios pueden presentar distintos pedidos que no se encuentran dentro del alcance del Reglamento de Reclamaciones.

De otro lado, cabe precisar que la propuesta normativa no exige análisis de la queja al momento de su presentación, sino que el periodo que cuenta para elevar la queja -3 días hábiles-, la empresa operadora identifica si se encuentra dentro de uno de los siguientes supuestos: a) Falta de notificación de la resolución de primera instancia, b) Cargo de notificación de la resolución de primera instancia evidentemente inválido y c) Emisión de la resolución fuera del plazo máximo para resolver. En tal caso, no eleva la queja, sino que procede a ejecutar la aplicación del SAP que corresponde, comunicando de dicha ejecución al usuario. Para la ejecución y comunicación al usuario la empresa cuenta con un plazo de diez (10) días hábiles.

En ese sentido se ajusta la redacción del texto, a fin de precisar antes expuesto.





esta obligación, más aún para los canales en los cuales no se tiene contacto directo con los usuarios.

3. Adicional a ello, debemos señalar que los asesores del front no tienen el conocimiento para revisar o analizar los cargos de notificación de manera inmediata; por lo que podrían proporcionar información errónea o incorrecta, es por ello, que es necesario que este análisis lo ejecute un área especificada que cuenta con toda la información para brindar una respuesta adecuada al usuario.

Adicional a ello, señalamos que, en referencia a los cargos de notificación con defectos, no solo se debe considerar aquellas de dirección inexistentes, sino también a aquellos casos en los cuales se establezca de forma obligatoria la notificación electrónica y aun así el usuario coloque una dirección física; o un correo electrónico que rebote, es decir, que no permita notificar por la mala fe del propio abonado.

Asimismo, consideramos que el literal c) del artículo bajo comentario, no debería considerarse como una notificación defectuosa, puesto que si tenemos un correo electrónico otorgado por el abonado en algún procedimiento ante la empresa operadora debe considerarse como válido o ¿cuál sería el supuesto para no considerarlo como tal? E incluso la notificación física en primera y segunda visita en el mismo día debe ser considerada como válida puesto que el notificador puede ir en la mañana y luego en la tarde.

VIETTEL

1. Sobre el artículo materia de comentario, consideramos que el OSIPTEL no señala a qué se refiere con la constancia de recepción que debería ser entregada al usuario. Por lo que, resultaría pertinente que se precise si esta se trata del formulario de queja aprobado por el Reglamento.

2. En esta misma línea, el artículo materia de comentario no especifica el tratamiento de aquellas quejas encauzadas del libro de reclamaciones. En cuyo caso son declaradas inadmisibles para que los usuarios acrediten su identidad entregando la información requerida por los lineamientos. Siendo así, ¿se continuaría declarando la inadmisibilidad, o se iniciaría la revisión de los



Se acoge el comentario y se precisa que la constancia hace referencia al formulario de queja, al cual se incluirá el detalle de información indicada en el numeral ii) del artículo bajo comentario. Cabe indicar que, conforme se mencionó previamente, formularios de reclamos, recursos de apelación y queja se actualizados por el Consejo Directivo.

De otro lado, luego de subsanada la inadmisibilidad corresponde trámite de la queja presentada, esto es, la aplicación del SAP los casos que así lo ameriten o la elevación al TRASU, conforme se indica en el artículo bajo comentario.



parámetros incluidos en este artículo pese a que el sujeto activo no se encuentre totalmente acreditado?

3. Por otro lado, consideramos que el encargado de realizar un análisis de la validez del cargo de notificación es el TRASU, y no la primera instancia (empresas operadoras). En tanto es el superior jerárquico quien debería evaluar la conducta quejada por el usuario que habría sido cometida por la empresa operadora; quien también revisaría nuevamente si su actividad de notificación resulta correcta o no.

4. Cabe precisar que, la LPAG señala que las quejas por defectos de tramitación, deben ser resueltas por el superior jerárquico o por quien tenga similar jerarquía al quejado. Sin embargo, no permitiría que esta sea resuelta por el propio quejado. De este modo, nos permitimos recomendar que este artículo sea reformulado, de modo tal que no viole las disposiciones comunes de la LPAG.

Con relación a la evaluación del cargo de notificación por parte del TRASU, es de indicar que efectivamente dicho Tribunal evaluará la información de las quejas que lleguen a su conocimiento para su decisión, dentro de lo cual se incluye lo referido al cargo de notificación de la resolución de primera instancia. No obstante, lo que se regula en el artículo bajo comentario es la aplicación del SAP en los casos que la empresa operadora tiene conocimiento de forma clara que no corresponde llevar la queja a decisión del TRASU, en tanto el silencio administrativo positivo ya operó sin lugar a dudas. Al respecto, debemos recordar que, conforme lo señala el Tuo de la LPAG, en los procedimientos administrativos sujetos a silencio positivo, la petición del administrado se considera aprobada si, vencido el plazo establecido o máximo para pronunciarse, la entidad no hubiera notificado el pronunciamiento correspondiente, no siendo necesario expedirse pronunciamiento o documento alguno para que el administrado pueda hacer efectivo su derecho.

TUO DE LA LPAG

Artículo 36.- Aprobación de petición mediante silencio positivo

36.1 En los procedimientos administrativos sujetos a silencio positivo, la petición del administrado se considera aprobada si, vencido el plazo establecido o máximo para pronunciarse, la entidad no hubiera notificado el pronunciamiento correspondiente, no siendo necesario expedirse pronunciamiento o documento alguno para que el administrado pueda hacer efectivo su derecho, bajo la responsabilidad del funcionario o servidor público que requiera.

36.2 Lo dispuesto en el presente artículo no enerva la obligación de la entidad de realizar la fiscalización posterior de los documentos, declaraciones e informaciones.





	<p>presentados por el administrado, conforme a lo dispuesto en el artículo 34.</p> <p>En ese sentido, la propuesta se encuentra acorde con lo previsto en el TUO de la LPAG, en tanto se exige que la empresa operadora en el plazo establecido para efectuar la elevación de la queja al TRASU, verifique si cuenta con el cargo de notificación válido, caso contrario, al no existir duda sobre la operación del SAP, proceda a su ejecución, comunicando de ello al usuario.</p>
<p>Proyecto sujeto a comentarios</p>	<p>Texto final de la norma</p>
<p><u>“DISPOSICIONES FINALES</u> (...) <u>Sexta.- Las disposiciones establecidas en el 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 para las empresas operadoras que cuentan con una cantidad mayor a 500 000 abonados, pueden ser implementadas por aquellas que cuenten con un menor número de abonados, para lo cual el OSIPTEL brinda los accesos que correspondan.”</u></p>	<p><u>“DISPOSICIONES FINALES</u> (...) <u>Sexta.- Las disposiciones establecidas en el 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 para las empresas operadoras que cuentan con una cantidad mayor a 500 000 abonados, pueden ser implementadas por aquellas que cuenten con un menor número de abonados, para lo cual el OSIPTEL brinda los accesos que correspondan.”</u></p>
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Posición del OSIPTEL</p>
<p>Sin comentarios.</p>	<p>No aplica.</p>



Proyecto sujeto a comentarios

Artículo Tercero.- Deróguese los numerales 6, 11, 15, 16, 17, 18, 20, 26, 27, 28, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 53, 56, 57, modifíquese los numerales 1, 2, 3, 4, 5, 7, 9, 13, 14, 19, 21, 22, 24, 25, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 43, 51 y 63 e inclúyase los numerales del 65 al 78 en el "Anexo 1: Régimen de Infracciones y Sanciones" 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, de acuerdo al siguiente texto:

**ANEXO 1
REGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

TIPIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN		SANCIÓN
1	La empresa operadora que exija el pago de derechos para la interposición de <u>reportes</u> , reclamos, recursos y quejas dentro del ámbito de aplicación del Reglamento de Reclamos, incurrirá en infracción grave. (Artículo 4)	GRAVE
2	La empresa operadora que no cumpla con encauzar de oficio y/o atender según el procedimiento establecido en el Reglamento de Reclamos: <u>(i) los reclamos, recurso de apelación o quejas, o (ii)</u> las disconformidades de los usuarios registradas en el libro de reclamaciones a las que les sea aplicable lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos, incurrirá en infracción grave. (Artículo 6)	GRAVE
3	La empresa operadora que condicione la atención del <u>reporte, reclamo, recurso de apelación o queja</u> al pago previo del monto reclamado, siempre que el objeto del reclamo no haya sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU, incurrirá en infracción grave. (Artículo 7)	GRAVE

Texto final de la norma

Artículo Tercero.- Deróguese los numerales 6, 11, 15, 16, 17, 18, 20, 26, 27, 28, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 53, 56, 57, modifíquese los numerales 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 13, 14, 19, 21, 22, 24, 25, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 43, 51 y 63 e inclúyase los numerales del 65 al 77 en el "Anexo 1: Régimen de Infracciones y Sanciones" 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, de acuerdo al siguiente texto:

**ANEXO 1
REGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

TIPIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN		SANCIÓN
1	La empresa operadora que exija el pago de derechos para la interposición de <u>reportes</u> , reclamos, recursos y quejas dentro del ámbito de aplicación del Reglamento de Reclamos, incurrirá en infracción grave. (Artículo 4)	GRAVE
2	La empresa operadora que no cumpla con encauzar de oficio y/o atender según el procedimiento establecido en el Reglamento de Reclamos: <u>(i) los reclamos, recurso de apelación o quejas, o (ii)</u> las disconformidades de los usuarios registradas en el libro de reclamaciones a las que les sea aplicable lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos <u>dentro del plazo establecido</u> , incurrirá en infracción grave. (Artículo 6)	GRAVE
3	La empresa operadora que condicione la atención del <u>reporte, reclamo, recurso de apelación o queja</u> al pago previo del monto reclamado, siempre que el objeto del reclamo	GRAVE





4	La empresa operadora que en la atención y tramitación de reportes , reclamos, recursos o quejas: (i) se niegue a recibir los reportes , reclamos, recursos o quejas que le sean presentados o impida su presentación, bajo cualquiera de las formas de presentación establecidas, y/o (ii) emita opinión previa con relación al resultado del procedimiento, y/o (iii) impida o niegue el acceso al expediente, si el usuario lo solicitara y según lo establecido en el Reglamento de Reclamos, y/o (iv) no proporcione al usuario el código o número del reporte , reclamo, recurso o queja, al momento de su presentación o si el usuario lo solicitara, y/o (v) no brinde información al usuario sobre la ubicación del expediente y el estado del trámite, si el usuario lo solicitara y según lo establecido en el Reglamento de Reclamos, y/o (vi) no expida, a costo del interesado, en el plazo y según lo establecido en el Reglamento de Reclamos, copias simples o certificadas del íntegro o parte del expediente, si el usuario lo solicitara, y/o (vii) impida y/o niegue la autorización al usuario del pago de la parte no reclamada o no permita el pago de la parte no reclamada; incurrirá en infracción grave. (Artículo 8)	GRAVE			
				4 La empresa operadora que en la atención y tramitación de reportes , reclamos, recursos o quejas: (i) se niegue a recibir los reportes , reclamos, recursos o quejas que le sean presentados o impida su presentación, bajo cualquiera de las formas de presentación establecidas, y/o (ii) emita opinión previa con relación al resultado del procedimiento, y/o (iii) impida o niegue el acceso al expediente, si el usuario lo solicitara y según lo establecido en el Reglamento de Reclamos, y/o (iv) no proporcione al usuario el código o número del reporte , reclamo, recurso o queja, al momento de su presentación o si el usuario lo solicitara, y/o (v) no brinde información al usuario sobre la ubicación del expediente y el estado del trámite, si el usuario lo solicitara y según lo establecido en el Reglamento de Reclamos, y/o (vi) no expida, a costo del interesado, en el plazo y según lo establecido en el Reglamento de Reclamos, copias simples o certificadas del íntegro o parte del expediente, si el usuario lo solicitara, y/o (vii) impida y/o niegue la autorización al usuario del pago de la parte no reclamada o no permita el pago de la parte no reclamada; incurrirá en infracción grave. (Artículo 8)	GRAVE





5	La empresa operadora que no cuente con un Registro de Reclamos <u>que comprenda toda la información actualizada del procedimiento de reclamo, recurso de apelación y/o queja presentados por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como, la información relativa a la solución anticipada de reclamo y reporte de averías, solución anticipada de recursos de apelación y silencio administrativo positivo, de ser el caso, según el detalle previsto en el anexo 4 del Reglamento y el Instructivo Técnico para el acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos;</u> incurrirá en infracción grave. (Artículo 9)	GRAVE
7	La empresa operadora que, cuando corresponda: (i) no implemente mecanismos idóneos que permitan a los usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital, conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de soportes o medios informáticos en las oficinas o centros de atención a los usuarios y mediante mecanismos en línea en su página web de Internet, y/o (ii) no actualice la información contenida en los expedientes, en formato digital y en el plazo establecido; incurrirá en infracción grave. (Artículo 11)	GRAVE

5	La empresa operadora que no cuente con un Registro de Reclamos <u>que comprenda toda la información actualizada del procedimiento de reclamo, recurso de apelación y/o queja presentados por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como, la información relativa a la solución anticipada de reclamo, reporte de averías, solución anticipada de recursos de apelación y silencio administrativo positivo, de ser el caso, según el detalle previsto en el anexo 4 del Reglamento y el Instructivo Técnico para el acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos;</u> incurrirá en infracción grave. (Artículo 9)	GRAVE
7	La empresa operadora que, cuando corresponda: (i) no implemente mecanismos que permitan a los usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital, conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de soportes o medios informáticos en las oficinas o centros de atención a los usuarios y mediante mecanismos en línea en su página web de Internet, y/o (ii) no actualice la información contenida en los expedientes, en formato digital y en el plazo establecido; incurrirá en infracción grave. (Artículo 11)	GRAVE





9	La empresa operadora que no brinde al usuario, al momento de la presentación del reclamo, información clara, veraz, detallada y precisa sobre: <u>(i) El procedimiento que debe seguirse para presentar reclamos, recursos de apelación y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes.</u> (ii) la obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, su importe y el lugar donde se deberá realizar dicho pago, y/o <u>(iii) los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL;</u> incurrirá en infracción leve. (Artículo 15)	LEVE
13	La empresa operadora que no cumpla con: <u>(i) emplear los formularios aprobados por el OSIPTEL para la recepción de los reclamos, recursos de apelación o quejas, independiente del canal de presentación, salvo aquellos presentados por escrito,</u> y/o <u>(ii) poner los formularios de reclamo, apelación o queja a disposición gratuita</u> de los usuarios según lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos; incurrirá en infracción leve. (Artículo 18)	LEVE
14	<u>La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con ejecutar: (i) la solución anticipada al reclamo o a la apelación, aceptada por el usuario o (ii) la aplicación del silencio administrativo positivo incurrirá en infracción grave.</u> (Artículos 20, 34 B, 64 y 74-A)	GRAVE
19	La empresa operadora que (i) exija mayores requisitos para acreditar la condición de usuario, <u>(ii) exija a los representantes mayores formalidades a las establecidas, según corresponda, y/o (iii) no incluya en el expediente los documentos que acrediten la representación;</u> incurrirá en	LEVE

8	La empresa operadora que no brinde, en cualquier momento que el usuario lo solicite, información clara, veraz, detallada y precisa sobre: (i) el procedimiento para presentar reportes, reclamos, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes, y/o (ii) la lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, de acuerdo a la relación aprobada por el TRASU, y/o (iii) la lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU, y/o (iv) la obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, su importe y el lugar donde se deberá realizar dicho pago, y/o (v) los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL; incurrirá en infracción leve. (Artículo 15°)	LEVE
9	La empresa operadora que no brinde al usuario, al momento de la presentación del reclamo, información clara, veraz, detallada y precisa sobre: <u>(i) El procedimiento que debe seguirse para presentar reportes, reclamos, recursos de apelación y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes.</u> (ii) la obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, su importe y el lugar donde se deberá realizar dicho pago, y/o <u>(iii) los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL;</u> incurrirá en infracción leve. (Artículo 15)	LEVE





	<u>infracción leve. (Artículo 25. 26 y 27)</u>	
21	La empresa operadora que no cumpla con formar un expediente conforme a las siguientes reglas: <u>(i) organizar</u> los documentos siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones, <u>y según las formalidades establecidas en el artículo 29 del presente Reglamento;</u> <u>(ii) asignar</u> al expediente el código de reclamo, el cual se mantendrá durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia, <u>(iii) Incluir en el expediente, la información correspondiente contenida en el registro de solución anticipada de reclamos, cuando se inicie un procedimiento de reclamo con posterioridad a la solución anticipada otorgada, (iv) Incluir al expediente,</u> la siguiente documentación legible y ordenada en forma correlativa: documentos en los que conste el pedido del usuario, <u>incluyendo la información del Sistema de Gestión de Usuarios referida al formato del problema y anexos, la respuesta de la empresa operadora y el formulario de reclamo que notificará el Sistema;</u> copias de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos por facturación o el detalle de llamadas efectuadas o, en su defecto, de los servicios prestados, en los casos que corresponda; actas, informes y documentos de toda índole <u>producidos por la empresa para resolver el reclamo;</u> la resolución de primera instancia de la empresa operadora, con su respectivo cargo de notificación; el recurso de apelación o queja	LEVE

13	La empresa operadora que no cumpla con: <u>(i) emplear los formularios digitales aprobados por el OSIPTEL para la recepción de los reclamos, recursos de apelación o quejas, independiente del canal de presentación, salvo aquellos presentados por escrito,</u> y/o <u>(ii) poner los formularios de reclamo, apelación o queja a disposición gratuita de los usuarios según lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos; incurrirá en infracción leve. (Artículo 18)</u>	LEVE
14	<u>La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con ejecutar: (i) la solución anticipada al reclamo o a la apelación, aceptada por el usuario o (ii) la aplicación del silencio administrativo positivo incurrirá en infracción grave, (Artículos 20, 34 B, 64 y 74-A)</u>	GRAVE
19	La empresa operadora que (i) exija mayores requisitos para acreditar la condición de usuario, <u>(ii) exija a los representantes mayores formalidades a las establecidas, según corresponda, y/o (iii) no incluya en el expediente los documentos que acrediten la representación; incurrirá en infracción leve. (Artículos 25. 26 y 27)</u>	LEVE
21	La empresa operadora que no cumpla con formar un expediente conforme a las siguientes reglas: <u>(i) organizar</u> los documentos siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones, <u>y según las formalidades establecidas en el artículo 29 del presente Reglamento;</u> <u>(ii) asignar</u> al expediente el código de reclamo, el cual se	LEVE





	presentada por el usuario; y los documentos de toda índole presentados por el usuario; incurrirá en infracción leve. (Artículo 29)	
22	La empresa operadora que: (i) no suspenda la ejecución de los actos reclamados, las actuaciones derivadas de éstos o de las resoluciones recurridas, desde la presentación de los reclamos y recursos hasta que se resuelvan mediante resolución firme o que hubiese causado estado cuando corresponda , y/o (ii) suspenda la prestación del servicio por falta de pago o exija el pago del monto reclamado, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido cuando no corresponda ; incurrirá en infracción grave. (Artículo 30)	GRAVE
24	La empresa operadora que en sus resoluciones no cumpla con: (i) actuar los medios probatorios aprobados por el TRASU respecto de la materia de reclamo y servicio correspondiente , (ii) motivar sus resoluciones, indicando expresamente los hechos relevantes al caso y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados, así como su correspondiente valoración; ni notificar conjuntamente con las resoluciones los informes, o similares que sustentaron su motivación, de ser el caso; (iii) señalar las normas legales aplicadas al caso , (iv) incluir información del: código o número de la resolución, código o número del expediente de reclamo, número o código del servicio o del contrato de abonado, concepto materia del reclamo, detalle si el reclamo fue encauzado, precisando la materia seleccionada por el usuario y aquella a la cual la empresa operadora la encauzó, las acciones a implementar	LEVE

	mantendrá durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia, (iii) Incluir al expediente , la siguiente documentación legible y ordenada en forma correlativa: documentos en los que conste el pedido del usuario, incluyendo la información del Sistema de Gestión de Usuarios referida al formato del problema y anexos, la respuesta de la empresa operadora y el formulario de reclamo que notificará el Sistema ; copias de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos por facturación o el detalle de llamadas efectuadas o, en su defecto, de los servicios prestados, en los casos que corresponda; actas, informes y documentos de toda índole producidos por la empresa para resolver el reclamo ; la resolución de primera instancia de la empresa operadora, con su respectivo cargo de notificación; el recurso de apelación o queja presentada por el usuario; y los documentos de toda índole presentados por el usuario; incurrirá en infracción leve. (Artículo 29)
22	La empresa operadora que: (i) cuando corresponda , no suspenda la ejecución de los actos reclamados, las actuaciones derivadas de éstos o de las resoluciones recurridas, desde la presentación de los reclamos y recursos hasta que se resuelvan mediante resolución firme o que hubiese causado estado, y/o (ii) cuando no corresponda , suspenda la prestación del servicio por falta de pago o exija el pago del monto reclamado, luego de presentado el reclamo y mientras el

	GRAVE





	<u>en caso el sentido de la resolución emitida sea fundado. v/o el plazo que asiste al usuario para interponer el recurso de apelación v/o (v) suscribir las resoluciones por el funcionario responsable ; incurrirá en infracción leve. (Artículos 33, 53 y 55)</u>	
25	<u>La empresa operadora que no cumpla con realizar la notificación según lo dispuesto en los artículos 36. 36-A. 36-B. 37. 38 y 39 del Reglamento de Reclamos referente a las notificaciones personales. bajo puerta y correo electrónico: incurrirá en infracción grave. (Artículos 36. 36-A. 36-B. 37. 38 y 39)</u>	GRAVE
32	La empresa operadora que en <u>los reportes por problemas de calidad y avería</u> : (i) niegue o impida la presentación del referido <u>reporte</u> , a través de cualquiera de las formas establecidas en el Reglamento de Reclamos, (ii) no proporcione, al momento de su presentación el código de <u>reporte</u> respectivo, <u>(iii) no informe sobre el estado del reporte o el código de reporte, cuando el usuario lo solicitara v/o (iv) no registre los reportes considerando los siguientes campos mínimos de información: código de reporte, nombre del usuario, tipo y número de documento legal de identificación, servicio(s) afectado(s), número o código de servicio afectado, dirección en la cual se presenta el problema de calidad v/o avería, ubicación georeferenciada, causa y detalle del problema, fecha y hora de inicio aproximada del problema, y estado del reporte</u> ; incurrirá en infracción grave. (Artículo 46)	GRAVE
33	La empresa operadora que en los <u>reportes por calidad y avería</u> no cumpla con generar automáticamente el reclamo, cuando no cuente con	GRAVE

	procedimiento no hubiere concluido; incurrirá en infracción grave. (Artículo 30)	
24	La empresa operadora que <u>en sus resoluciones</u> no cumpla con: <u>(i) actuar los medios probatorios aprobados por el TRASU respecto de la materia de reclamo y servicio correspondiente, (ii) motivar sus resoluciones, indicando expresamente los hechos relevantes al caso y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados, así como su correspondiente valoración; ni notificar conjuntamente con las resoluciones los informes, o similares que sustentaron su motivación, de ser el caso; (iii) señalar las normas legales aplicadas al caso. (iv) incluir información del: código o número de la resolución, código o número del expediente de reclamo, número o código del servicio o del contrato de abonado, concepto materia del reclamo, detalle si el reclamo fue encauzado, precisando la materia seleccionada por el usuario y aquella a la cual la empresa operadora la encauzó, las acciones a implementar en caso el sentido de la resolución emitida sea fundado, v/o el plazo que asiste al usuario para interponer el recurso de apelación v/o (v) suscribir las resoluciones por el funcionario responsable; incurrirá en infracción leve. (Artículos 33, 53 y 55)</u>	LEVE
25	<u>La empresa operadora que no cumpla con realizar la notificación según lo dispuesto en los artículos 36. 36-A. 36-B. 37. 38 y 39</u>	GRAVE





	la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada o cuando no solucione dicho reporte en el plazo establecido; otorgando, además, el mismo número o código correlativo de identificación del asignado al momento del reporte inicial por calidad y avería ; incurrirá en infracción grave. (Artículo 47)	
34	La empresa operadora que en los reclamos, recursos de apelación y/o quejas presentados por el canal telefónico, según corresponda: <u>(i) no lea al usuario el contenido del campo del formulario referido a la materia de reclamo, detalle del motivo del reclamo, monto y el recibo reclamado, las razones para la apelación, o el objeto y detalle de la queja, v/o no obtenga su conformidad respecto de lo registrado; (ii) no proporcione al usuario el código de reclamo, recurso o queja; (iii) no remita al usuario el formulario registrado ni el contenido de lo registrado referido a la materia de reclamo, detalle del motivo del reclamo, monto y el recibo reclamado en el caso de un reclamo, las razones para la apelación, o el objeto y detalle de la queja, a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o en su defecto, mediante SMS al servicio público móvil indicado por el usuario; (iv) eleve al OSIPTEL el formulario de reclamo, recurso de apelación o queja correspondiente, con un contenido que no coincide con la información remitida al usuario y/o (v) no eleve la grabación del audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario cuando ésta sea requerida; incurrirá en infracción leve (Artículos 50, 60 y 73).</u>	LEVE
35	La empresa operadora que en los reclamos, recursos de apelación, y/o queja presentados	LEVE

	<u>del Reglamento de Reclamos referente a las notificaciones personales, bajo puerta y correo electrónico; incurrirá en infracción grave. (Artículos 36, 36-A, 36-B, 37, 38 y 39)</u>	
32	La empresa operadora que en los reportes por problemas de calidad y avería : (i) niegue o impida la presentación del referido reporte , a través de cualquiera de las formas establecidas en el Reglamento de Reclamos, (ii) no proporcione, al momento de su presentación el código de reporte respectivo, (iii) no informe sobre el estado del reporte o el código de reporte, cuando el usuario lo solicitara y/o (iv) no registre los reportes considerando los siguientes campos mínimos de información: código de reporte, nombre del usuario, tipo y número de documento legal de identificación, tipo de usuario, servicio(s) afectado(s), número o código de servicio afectado, dirección en la cual se presenta el problema de calidad y/o avería, ubicación georeferenciada, causa y detalle del problema, fecha y hora de inicio aproximada del problema, estado del reporte, la información de seguimiento del restablecimiento del servicio, así como el grado de satisfacción del usuario respecto de la atención y/o solución brindada; incurrirá en infracción grave. (Artículo 46)	GRAVE
33	La empresa operadora que en los reportes por calidad y avería no cumpla con generar automáticamente el reclamo, cuando no cuente con la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada o cuando no	GRAVE





	personalmente: (i) no cumpla con llenar el formulario respectivo, de acuerdo al formato establecido, y/o (ii) no entregue al usuario una copia del formulario conteniendo la información completa, con el sello de recepción de la empresa operadora y el código de reclamo o queja ; incurrirá en infracción leve. (Artículos 50, 60 y 73)	
36	La empresa operadora que en los reclamos, recursos de apelación, y/o queja presentados por escrito: (i) no entregue al usuario una copia del escrito de reclamo, recurso o queja consignando la información establecida, y/o (ii) restrinja o limite la presentación de un reclamo, recurso o queja escrito, por parte de una tercera persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito; incurrirá en infracción leve. (Artículos 50, 60 y 73)	LEVE
37	La empresa operadora que en los reclamos, recursos de apelación, y/o queja presentados por página web o aplicativo señalado en el artículo 10-A del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, no brinde al usuario, al momento de la presentación del reclamo, un ejemplar del formulario de reclamo presentado como constancia de su recepción, en el cual se aprecie el código de reclamo o queja, mediante correo electrónico a la dirección autorizada por el usuario ; incurrirá en infracción leve. (Artículos 50, 60 y 73)	LEVE
38	La empresa operadora que incumpla con resolver los reclamos conforme a los plazos máximos establecidos en el artículo 54 del presente Reglamento; incurrirá en infracción grave. (Artículo 54)	GRAVE

	solucione dicho reporte en el plazo establecido; otorgando, además, el mismo número o código correlativo de identificación del asignado al momento del reporte inicial por calidad y avería ; incurrirá en infracción grave. (Artículos 47 y 48)	
34	La empresa operadora que en los reclamos, recursos de apelación y/o quejas presentados por el canal telefónico, según corresponda: (i) no lea al usuario el contenido del campo del formulario referido a la materia de reclamo, detalle del motivo del reclamo, monto y el recibo reclamado, las razones para la apelación, o el objeto y detalle de la queja, y/o no obtenga su conformidad respecto de lo registrado; (ii) no proporcione al usuario el código de reclamo, recurso o queja; (iii) no remita al usuario el formulario registrado a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o en su defecto no envíe por SMS al servicio público móvil indicado por el usuario la información establecida sobre la presentación del reclamo, recurso de apelación o queja; (iv) eleve al OSIPTEL el formulario de reclamo, recurso de apelación o queja correspondiente, con un contenido que no coincide con la información remitida al usuario y/o (v) no eleve la grabación del audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario cuando ésta sea requerida ; incurrirá en infracción leve. (Artículos 50, 60 y 73).	LEVE
35	La empresa operadora que en los reclamos,	LEVE





43	<u>La empresa operadora que, en el plazo establecido, no eleve al TRASU el recurso de apelación o queja que correspondía sea elevado, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente; incurrirá en infracción grave. (Artículo 61 y 74)</u>	GRAVE
51	<u>La empresa operadora que al elevar al TRASU los expedientes que contengan los recursos de apelación o queja no observe todas las formalidades establecidas y/o lo eleve sin contener la documentación señalada en los artículos 29 o 77 del Reglamento de Reclamos; incurrirá en infracción leve. (Artículos 29 y 77)</u>	LEVE
63	La empresa operadora que no genere el código de reclamo <u>presentado a través del Sistema de Gestión de Usuarios</u> y/o no informe de dicho código <u>al referido sistema</u> ; incurre en infracción grave (Artículo 95).	GRAVE
65	<u>La empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional, y no envíe al servicio público móvil ni al correo electrónico indicado por el usuario, mensajes o notificaciones, dentro del plazo establecido, con información sobre: (i) la materia a la cual se encausó el reclamo y el plazo máximo de resolución, (ii) el sentido de la resolución de primera instancia así como el plazo máximo para la presentación del recurso de apelación o subsanación, y/o (iii) la fecha de elevación del recurso de apelación o las razones por las cuales no se habría procedido con ésta, incurre en infracción leve. (Artículo 11).</u>	LEVE

	<u>recursos de apelación, y/o queja</u> presentados personalmente: (i) no cumpla con llenar el formulario respectivo, de acuerdo al formato establecido, y/o (ii) no entregue al usuario una copia del formulario conteniendo la información completa, con el sello de recepción de la empresa operadora <u>y el código de reclamo o queja</u> ; incurrirá en infracción leve. (Artículos 50, 60 y 73)	
36	La empresa operadora que en los reclamos, <u>recursos de apelación, y/o queja</u> presentados por escrito: (i) no entregue al usuario una copia del escrito de reclamo, <u>recurso o queja</u> consignando la información establecida, y/o (ii) restrinja o limite la presentación de un reclamo, <u>recurso o queja</u> escrito, por parte de una tercera persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito; incurrirá en infracción leve. (Artículos 50, 60 y 73)	LEVE
37	La empresa operadora que en los reclamos, <u>recursos de apelación, y/o queja</u> presentados por página web o aplicativo señalado en el artículo 10-A del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, no brinde al usuario, al momento de la presentación del reclamo, <u>un ejemplar del formulario de reclamo presentado como constancia de su recepción, en el cual se aprecie el código de reclamo o queja, mediante correo electrónico a la dirección autorizada por el usuario</u> ; incurrirá en infracción leve.	LEVE





66	<u>La empresa operadora que no realice las devoluciones que correspondan por un procedimiento de reclamo, recurso de apelación v/o queja en la misma moneda en la que se efectuó la facturación v/o dentro del plazo establecido; incurre en infracción grave (Artículos 13 y 14).</u>	GRAVE			(Artículos 50, 60 y 73)	
67	<u>La empresa operadora que no brinde el código SAR v/o constancia al usuario que aceptó la solución anticipada de reclamo; incurre en infracción leve. (Artículo 19).</u>	LEVE				
68	<u>La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con comunicar al usuario sobre la ejecución de: (i) la solución anticipada al reclamo o a la apelación, aceptada por el usuario o (ii) la aplicación del silencio administrativo positivo; incurrirá en infracción leve. (Artículos 20, 34, 34-B, 64 y 74-A)</u>	LEVE				
69	<u>La empresa operadora que eleve al TRASU el recurso de apelación o queja, cuando correspondía aplicar el silencio administrativo positivo; incurre en infracción leve. (Artículos 34 y 74-A)</u>	LEVE				
70	<u>La empresa operadora que, al momento de presentación del reclamo, recurso de apelación o queja no informe al usuario, según corresponda, sobre: (i) su derecho de acceder al expediente, (ii) el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo, para elevar al TRASU el expediente, v/o el plazo máximo del TRASU para resolver el recurso o queja, v/o (iii) el código y enlace correspondiente al expediente virtual en primera o segunda instancia; incurrirá en infracción leve. (Artículos 50, 60 y 73)</u>	LEVE				
38	La empresa operadora que incumpla con resolver los reclamos conforme a los plazos máximos establecidos en el artículo 54 del presente Reglamento; incurrirá en infracción grave. (Artículo 54)	GRAVE				
43	<u>La empresa operadora que, en el plazo establecido, no eleve al TRASU el recurso de apelación o queja que correspondía sea elevado conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente; incurrirá en infracción grave. (Artículos 61 y 74)</u>	GRAVE				
51	<u>La empresa operadora que al elevar al TRASU los expedientes que contengan los recursos de apelación o queja no observe todas las formalidades establecidas v/o lo eleve sin contener la documentación señalada en los artículos 29 o 77 del Reglamento de Reclamos; incurrirá en infracción leve. (Artículos 29 y 77)</u>	LEVE				
63	La empresa operadora que no genere el código de reclamo <u>presentado a través del Sistema de Gestión de Usuarios</u> y/o no informe de dicho código <u>al referido sistema</u> ; incurrirá en infracción grave (Artículo 95).	GRAVE				





71	<u>La empresa que cuenten con los aplicativos a los que hace mención el artículo 10-A del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y no permita la presentación de reclamos, recursos de apelación o quejas, de los servicios asociados al titular vinculado con el aplicativo; incurre en infracción grave. (Artículos 50, 60 y 73).</u>	GRAVE
72	<u>La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, sobre la ejecución de la resolución de primera o segunda instancia que acoge en todo o en parte la pretensión del usuario; incurre en infracción leve. (Artículo 56 y 81)</u>	LEVE
73	<u>La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con incluir en el expediente de reclamo el medio probatorio que acredite que ejecutó la resolución de primera o segunda instancia que acoge en todo o en parte la pretensión del usuario; incurre en infracción leve. (Artículos 56 y 81)</u>	LEVE
74	<u>La empresa operadora que respecto de un recurso de apelación que no fue elevado dentro del plazo establecido no aplica la solución anticipada del recurso de apelación referido a la pretensión del usuario que se encuentra acorde con el presente reglamento y cuyo: incurre en infracción leve. (Artículo 68).</u>	LEVE
75	<u>La empresa operadora que, ante la solicitud de la presentación de una queja por falta de aplicación de silencio administrativo positivo, presentada antes del vencimiento del plazo establecido para la emisión de la resolución y notificación del reclamo en primera instancia; (i) no informe de manera inmediata al usuario</u>	LEVE

65	<u>La empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional, y no envíe al servicio público móvil ni al correo electrónico indicado por el usuario, mensajes o notificaciones, dentro del plazo establecido, con información sobre: (i) la emisión de la resolución de primera instancia así como el plazo máximo para la presentación del recurso de apelación o subsanación, y/o (ii) la elevación del recurso de apelación o las razones por las cuales no se habría procedido con ésta, incurre en infracción leve. (Artículo 11).</u>	LEVE
66	<u>La empresa operadora que no realice las devoluciones que correspondan por un procedimiento de reclamo, recurso de apelación y/o queja en la misma moneda en la que se efectuó la facturación y/o dentro del plazo establecido; incurre en infracción grave (Artículos 13 y 14).</u>	GRAVE
67	<u>La empresa operadora que no brinde el código SAR y/o constancia al usuario que aceptó la solución anticipada de reclamo; incurre en infracción leve. (Artículo 19).</u>	LEVE
68	<u>La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con comunicar al usuario sobre la ejecución de: (i) la solución anticipada al reclamo o a la apelación, aceptada por el usuario, (ii) la aplicación del silencio administrativo positivo, y/o (iii) la resolución de primera instancia que acoge en todo o en parte la pretensión del usuario; incurrirá en infracción leve. (Artículos 20, 34,</u>	LEVE





	<u>que el plazo para emitir la resolución y notificar la misma no ha vencido; (ii) no informe, en caso corresponda que, se reencausó el reclamo a una materia con distinto plazo de resolución; (iii) no informe de manera inmediata la fecha de vencimiento del plazo máximo para emitir la resolución y notificar la misma. (iv) no entregue de manera inmediata la constancia de información brindada sobre el vencimiento del plazo para emitir la resolución y notificar la misma. (v) no proporcione la resolución y notifique en el acto, 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: incurre en infracción leve. (Artículo 70)</u>	
76	<u>La empresa operadora que, respecto de una queja por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el código de reclamo o queja, no solicite al usuario la siguiente información: (i) fecha en la cual ocurrió la negativa, (ii) canal mediante el cual fue atendido, con el detalle del centro de atención en caso se trate del canal presencial; (iii) materia del reclamo o queja que intentó presentar y/o (iv) medios probatorios objetivos de la negativa, tales como las capturas de pantallas, en el caso de reclamos por página web o aplicativo: incurre en infracción leve. (Artículo 70)</u>	LEVE

	34-B, 56, 64 y 74-A)	
69	<u>La empresa operadora que, al momento de presentación del reclamo, recurso de apelación o queja no informe al usuario, según corresponda, sobre: (i) su derecho de acceder al expediente, (ii) el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo, para elevar al TRASU el expediente, y/o el plazo máximo del TRASU para resolver el recurso o queja, y/o (iii) el código y enlace correspondiente al expediente virtual en primera o segunda instancia: incurrirá en infracción leve. (Artículos 50, 60 y 73)</u>	LEVE
70	<u>La empresa que cuenten con los aplicativos a los que hace mención el artículo 10-A del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y no permita la presentación de reclamos, recursos de apelación o quejas, de los servicios asociados al titular vinculado con el aplicativo: incurre en infracción grave. (Artículos 50, 60 y 73).</u>	GRAVE
71	<u>La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con comunicar al usuario o al TRASU, sobre la ejecución de la resolución de segunda instancia que acoge en todo o en parte la pretensión del usuario: incurre en infracción leve. (Artículo 81)</u>	LEVE





77	<u>La empresa operadora que no envíe al OSIPTEL la información de los reportes de problemas de calidad y averías, así como, sus actualizaciones, por medios electrónicos, los siete (7) días de la semana, según los horarios, frecuencia y especificaciones señalados en el Instructivo Técnico que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL para tal efecto; incurre en infracción leve. (Artículo 46-A)</u>	LEVE
78	<u>La empresa operadora que no registre o procese los pagos realizados por el abonado o usuario, y realiza alguna cobranza del concepto pagado o suspende el servicio por dicho motivo, incurre en infracción leve.</u>	LEVE

72	<u>La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con incluir en el expediente de reclamo el medio probatorio que acredite que ejecutó la resolución de primera o segunda instancia que acoge en todo o en parte la pretensión del usuario; incurre en infracción leve. (Artículos 56 y 81)</u>	LEVE
73	<u>La empresa operadora que respecto de un recurso de apelación que no fue elevado dentro del plazo establecido no aplica la solución anticipada del recurso de apelación referido a la pretensión del usuario que se encuentra acorde con el presente reglamento y cuyo; incurre en infracción leve. (Artículo 68).</u>	LEVE
74	<u>La empresa operadora que, ante la solicitud de la presentación de una queja por falta de aplicación de silencio administrativo positivo, presentada antes del vencimiento del plazo establecido para la emisión de la resolución y notificación del reclamo en primera instancia: (i) no informe de manera inmediata al usuario que el plazo para emitir la resolución y notificar la misma no ha vencido; (ii) no informe, en caso corresponda que, se reencausó el reclamo a una materia con distinto plazo de resolución; (iii) no informe de manera inmediata la fecha de vencimiento del plazo máximo para emitir la resolución y notificar la misma. (iv) no entregue de manera inmediata la constancia de información brindada sobre el vencimiento del plazo</u>	LEVE





		<u>para emitir la resolución y notificar la misma. (v) durante la atención presencial, no proporcione la resolución y notifique en el acto, 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; incurre en infracción leve. (Artículo 70)</u>	
75		<u>La empresa operadora que, respecto de una queja por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el código de reclamo o queja, no solicite al usuario la siguiente información: (i) fecha en la cual ocurrió la negativa, (ii) canal mediante el cual fue atendido, con el detalle del centro de atención en caso se trate del canal presencial; (iii) materia del reclamo o queja que intentó presentar y/o (iv) medios probatorios objetivos de la negativa, tales como las capturas de pantallas, en el caso de reclamos por página web o aplicativo; incurre en infracción leve. (Artículo 70)</u>	LEVE
76		<u>La empresa operadora que no envíe al OSIPTEL la información de los reportes de problemas de calidad y averías, así como, sus actualizaciones, por medios electrónicos, los siete (7) días de la semana, según los horarios, frecuencia y especificaciones señalados en el Instructivo Técnico que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL para tal efecto; incurre en infracción leve. (Artículo 46-A)</u>	LEVE





	77 <u>La empresa operadora que no registre o procese los pagos realizados por el abonado o usuario, y realiza alguna cobranza del concepto pagado o suspende el servicio por dicho motivo, incurre en infracción leve.</u>	LEVE
--	---	-------------

Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
------------------------------	-----------------------------

TELEFÓNICA

1. Sobre las modificaciones e inclusiones realizadas al Régimen de Infracciones y Sanciones establecido en el Anexo N° 1 del Proyecto de Reglamento de Usuarios, cabe precisar que no se ha aplicado un análisis de proporcionalidad para determinar la calificación de las infracciones mencionadas.

2. De acuerdo al Principio de razonabilidad establecido en el artículo IV del TUO de la LPAG, las decisiones que adopta la Administración pública deben ser proporcionales, más aún cuando se trata de su accionar discrecional y de imponer cargas a los administrados, por ello la Administración debe valorar razonablemente las circunstancias de hecho y derecho aplicable. En el presente caso, se está realizando la incorporación de nuevas obligaciones, y la modificación de procesos existentes, por lo que esto debe ser considerado al momento de establecer la gravedad de la sanción impuesta y para determinar la necesidad de que la totalidad de las obligaciones sean sancionables, como se propone en el presente proyecto.

3. Al establecer diversos cambios y procesos novedosos en el proyecto materia de comentarios, no es posible descartar por completo la ocurrencia de fallas y/o incidentes no atribuibles a la intencionalidad de la empresa o que se encuentran fuera de su esfera de control dentro del proceso establecido.

4. Asimismo, las empresas operadoras atienden miles de reclamos, quejas y apelaciones al mes; sin embargo, la tipificación planteada implica que la empresa operadora pueda incurrir en una infracción grave, frente a 1 solo caso, un solo error, lo cual, en términos porcentuales involucra un margen de error de cercano a 0, lo cual no resulta adecuado ni razonable. En ese sentido consideramos necesario que la tipificación responda a esta realidad, y se establezcan

Respecto del comentario remitido por TELEFONICA, debemos señalar, en primer lugar, que la tipificación de las infracciones y su calificación ha sido realizada de acuerdo con los principios y normas que rigen a la administración pública y conforme a lo dispuesto en la Ley N° 27366, Ley de Desarrollo de las Funcion y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada Telecomunicaciones – OSIPTEL.

Asimismo, en observancia del principio de razonabilidad se determinado, la mayor parte de las conductas incorporadas Régimen de Infracciones y Sanciones fueron calificadas en proyecto normativo como leves; considerando la proporción en la sanción y la finalidad perseguida.

No obstante, considerando lo dispuesto en la Resolución N° 1 2021-CD/OSIPTEL, que aprueba la “Norma que establece Régimen de Calificación de Infracciones del OSIPTEL”, se incluye una disposición transitoria a fin de precisar que la calificación jurídica de las infracciones contenidas en “Anexo 1: Régimen Infracciones y Sanciones” del Reglamento de Reclamos se aplique según dicha norma. De esta manera, desde la entrada en vigencia de la referida Resolución N° 118-2021-CD/OSIPTEL, las infracciones serán calificadas como leves, graves o muy graves según el análisis que se realice respecto de la conducta detectada



parámetros de tolerancia y cumplimiento para las empresas operadoras que, sin dejar de ser objetivos, resulten proporcionales a las actividades que realizan dichas empresas.

5. Por otro lado, solicitamos OSIPTEL considere un enfoque preventivo, y se privilegie el empleo de medidas menos gravosas antes de la aplicación de una acción punitiva, como disponer la realización de acciones de monitoreo conforme a lo regulado en el artículo 6° del Reglamento General de Supervisión, aprobado por la Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento de Supervisión), como requisito previo a la apertura de los expedientes de supervisión, con la finalidad de brindar a los administrados la posibilidad de corregir cualquier inconveniente de manera voluntaria considerando la novedad de dicho proceso.

6. Las acciones de monitoreo se realizan con la finalidad de tomar conocimiento del desempeño de las entidades supervisadas, justamente con un ánimo de prevención y de incentivo al cumplimiento espontáneo de las regulaciones por parte de las entidades supervisadas, lo cual se encuentra acorde al enfoque de prevención que rige la acción de Administración Pública. En esta misma línea, la Exposición de Motivos del Reglamento de Supervisión sostiene lo siguiente:

“Del resultado del monitoreo, el OSIPTEL podrá: i) emitir una “Comunicación Preventiva” a la entidad supervisada (a la que se refiere el artículo 7°) en caso considere que hay problemas detectados que de serle comunicados podrían generar una oportunidad para que ésta, voluntariamente, realice las acciones que considere pertinentes con el objeto de evitar que se produzca el incumplimiento de una obligación, y/o ii) dar inicio a la etapa de supervisión (referida en el Título III), realizando las acciones de supervisión que correspondan”.

7. De esta manera, en caso se detecten incumplimientos, correspondería que el organismo regulador notifique a las empresas operadoras una Comunicación Preventiva, de acuerdo a lo siguiente:

*“Artículo 7.- Comunicación Preventiva
La Gerencia de Fiscalización y Supervisión podrá comunicar a la entidad supervisada el resultado del monitoreo respecto de una determinada obligación, con la finalidad que ésta adopte las acciones correspondientes para solucionar los problemas detectados.”*

8. Es así que, se generaría una oportunidad para que las empresas operadoras adecuen su conducta, en atención a la búsqueda de lograr el cumplimiento

Con relación a la posibilidad que se considere un enfoque preventivo que privilegie el empleo de medidas menos gravosas, debemos señalar que este Organismo viene ejerciendo sus funciones de fiscalización y sanción dentro del marco normativo vigente.

El hecho que se haya tipificado como infracción administrativa el incumplimiento de las nuevas obligaciones que contempla esta propuesta normativa no impide, de modo alguno, que este Organismo, previo a adoptar cualquier medida sancionadora, realice actividades de prevención que se encuentran ya previstas en el Reglamento General de Supervisión, tales como el monitoreo, remisión de comunicaciones preventivas, medidas de advertencia, entre otras.

Sobre los escenarios de tolerancia que señala la empresa operadora, cabe precisar que durante la etapa de fiscalización e instrucción los órganos competentes del OSIPTEL rigen su actuación según los principios de razonabilidad y proporcionalidad...





aplicando la medida menos gravosa al administrado, más aun considerando que las medidas propuestas son novedosas y que, en muchos casos, implican la ejecución de desarrollos y la creación de herramientas que no existen de manera previa.

ENTEL

1. Sobre el Régimen de Infracciones y Sanciones solicitamos al regulador considerar las medidas preventivas, de advertencia contempladas en el Reglamento de Supervisión como acciones previas o preliminares ante cualquier incumplimiento por parte de la normativa de Reclamos.

Conforme a lo antes señalado, la tipificación de las infracciones y su calificación ha sido realizada de acuerdo al marco legal vigente, así como en observancia al principio de proporcionalidad en atención al análisis de las alternativas evaluadas en el Informe N° 0033-DAPU/2021. Sin perjuicio de ello, conforme se indicó previamente, el hecho que se haya tipificado como infracción administrativa el incumplimiento de las nuevas obligaciones que contempla esta propuesta normativa no impide, de modo alguno que este Organismo previo a adoptar cualquier medida sancionadora, realice actividades de prevención que se encuentren ya previstas en el Reglamento General de Supervisión, tales como el monitoreo, remisión de comunicaciones preventivas, medidas de advertencia, entre otras.

Proyecto sujeto a comentarios

Artículo Cuarto.- Incluir el “Anexo 3: Glosario de Términos” al 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, de acuerdo al siguiente texto:

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Código de reclamo:** Código o número de identificación del reclamo generado por la empresa operadora al momento de su presentación.
- **Código de reporte:** Código o número de identificación del reporte generada por la empresa operadora al momento de su presentación.
- **Código de queja:** Código o número de identificación de la queja generada por la empresa operadora al momento de su presentación.

Texto final de la norma

Artículo Cuarto.- Incluir el “Anexo 3: Glosario de Términos” Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-20 CD/OSIPTEL, de acuerdo al siguiente texto:

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Código de reclamo:** Código o número de identificación del reclamo generado por la empresa operadora al momento de su presentación.





- **Código SAR:** Código o número de identificación de la solución anticipada de reclamo generada por la empresa operadora.
- **Libro de reclamaciones:** Registro al que hace referencia el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- **Problema:** Insatisfacción del usuario que se encuentra en una etapa previa al inicio de un procedimiento de reclamo.
- **Queja:** Insatisfacción presentada por el usuario con relación a la tramitación del procedimiento de reclamo, por parte de la empresa operadora.
- **Reglamento:** Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
- **Reclamación:** Para el presente Reglamento se considera como reclamación a aquel inconveniente del usuario o abonado que corresponde a una materia reclamable y es objeto de una solución anticipada de reclamo.
- **Reclamo:** Inconveniente comunicado por el usuario a la empresa operadora que corresponde a una materia considerada como tal y en virtud del cual se da inicio a un procedimiento de reclamo.
- **Recurso de apelación:** Medio de impugnación de la resolución de primera instancia emitida en un procedimiento de reclamo.
- **SMS:** Siglas en inglés de mensajes de texto (Short Message Service).
- **TUO de las Ley del Procedimiento Administrativo General:** Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- **TRASU:** Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL.

- **Código de reporte:** Código o número de identificación del reporte generada por la empresa operadora al momento de su presentación.
- **Código de queja:** Código o número de identificación de la queja generada por la empresa operadora al momento de su presentación.
- **Código SAR:** Código o número de identificación de la solución anticipada de reclamo generada por la empresa operadora.
- **Libro de reclamaciones:** Registro al que hace referencia el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- **Problema:** Insatisfacción del usuario que se encuentra en una etapa previa al inicio de un procedimiento de reclamo.
- **Queja:** Insatisfacción presentada por el usuario con relación a la tramitación del procedimiento de reclamo, por parte de la empresa operadora.
- **Reglamento:** Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
- **Reclamación:** Para el presente Reglamento se considera como reclamación a aquel inconveniente del usuario o abonado que corresponde a una materia reclamable y es objeto de una solución anticipada de reclamo.
- **Reclamo:** Inconveniente comunicado por el usuario a la empresa operadora que corresponde a una materia considerada como tal y en virtud del cual se da inicio a un procedimiento de reclamo.
- **Recurso de apelación:** Medio de impugnación de la resolución de primera instancia emitida en un procedimiento de reclamo.
- **SMS:** Siglas en inglés de mensajes de texto (Short Message Service).
- **TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo**





<ul style="list-style-type: none"> ▪ USSD: Siglas en inglés de “Unstructured Supplementary Service Data”, es un servicio que permite el envío de datos a través de redes móviles GSM de forma inmediata. 	<p>General: Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ TRASU: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL. ▪ USSD: Siglas en inglés de “Unstructured Supplementary Service Data”, servicio que permite el envío de datos a través de redes móviles GSM de forma inmediata.
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Posición del OSIPTEL</p>
<p>Sin comentarios.</p>	<p>No aplica.</p>
<p>Proyecto sujeto a comentarios</p>	<p>Texto final de la norma</p>
<p>Artículo Quinto.- Modificar el artículo 40 y eliminar el penúltimo párrafo del artículo 29 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto: (...) “Artículo 29.- Cambio de número telefónico o de número de abonado por cambio de empresa operadora En caso el abonado decida resolver su contrato con una empresa operadora del servicio de telefonía fija o de los servicios públicos móviles, y contrate o haya contratado uno de estos servicios con otra empresa operadora sin hacer uso de la portabilidad numérica; la empresa operadora a la que le ha sido resuelto el contrato, se encuentra obligada, siempre que el abonado lo solicite, a informar mediante una locución, sobre el número telefónico o de abonado a quienes intenten comunicarse con su número anterior. Las empresas operadoras deben informar al abonado, al momento de la resolución del contrato, que éste tiene derecho a solicitar la locución antes referida. La solicitud a que se refiere el párrafo precedente debe realizarse en cualquiera de las oficinas o centros de atención a usuarios de las empresas operadoras, debiendo indicarse el nuevo número telefónico o de abonado. Dicha solicitud puede efectuarse conjuntamente con la solicitud de resolución de contrato o con posterioridad a la misma. El abonado puede facultar a la nueva empresa operadora para que presente esta solicitud en su representación, sin</p>	<p>Artículo Quinto.- Modificar los artículos 29, 40 y 136 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, conforme siguiente texto: “Artículo 29.- Cambio de número telefónico o de número de abonado por cambio de empresa operadora En caso el abonado decida resolver su contrato con una empresa operadora del servicio de telefonía fija o de los servicios públicos móviles, y contrate o haya contratado uno de estos servicios con otra empresa operadora sin hacer uso de la portabilidad numérica; la empresa operadora a la que le ha sido resuelto el contrato, se encuentra obligada, siempre que el abonado lo solicite, a informar mediante una locución, sobre el número telefónico o de abonado a quienes intenten comunicarse con su número anterior. Las empresas operadoras deben informar al abonado, al momento de la resolución del contrato, que éste tiene derecho a solicitar la locución antes referida. La solicitud a que se refiere el párrafo precedente debe realizarse en cualquiera de las oficinas o centros de atención a usuarios de las empresas operadoras, debiendo indicarse el nuevo número telefónico o de abonado. Dicha solicitud</p>



que sea necesario que el poder, para estos efectos, requiera de firma legalizada ante notario público.

La obligación de brindar el servicio de locución **es** exigible durante un plazo de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de terminación de contrato. Esta información **debe** ser proporcionada sin costo alguno para quien origine la llamada.

La empresa operadora **debe** habilitar la locución a partir de la fecha de terminación de contrato o hasta un plazo no mayor de dos (2) días hábiles de presentada la solicitud.

En caso la empresa operadora no cuente con las facilidades técnicas para habilitar la locución, ésta **debe** enrutar la llamada a su servicio de información. El enrutamiento y la información **debe** ser proporcionado sin costo alguno para quien origine la llamada.

La empresa operadora a la que le ha sido resuelto el contrato, **puede** aplicar una tarifa por la prestación del servicio detallado en el presente artículo, sin perjuicio que el pago de esta tarifa pueda ser asumido por la nueva empresa operadora.

En caso que el abonado asuma el pago de la tarifa, éste **debe** ser efectuado al momento de la presentación de la solicitud.

La facultad de las empresas operadoras para aplicar una tarifa por dicho concepto **es** aplicable por cada número respecto del cual el abonado solicite la locución.

La misma regla se **aplica** cuando dicha prestación se refiera a los números establecidos como cabeza de número colectivo (hunting) o los números que integran el respectivo grupo de líneas.

Excepcionalmente, cuando la línea de telefonía fija funcione con tecnología satelital, la empresa operadora a la cual el abonado ha resuelto el contrato no se encuentra obligada a brindar el servicio de locución ni de enrutamiento.”

Comentarios recibidos

puede efectuarse conjuntamente con la solicitud de resolución de contrato o con posterioridad a la misma. **El abonado puede** facultar a la nueva empresa operadora para que presente esta solicitud en **su** representación, sin que sea necesario que el poder, para estos efectos, requiera de firma legalizada ante notario público.

La obligación de brindar el servicio de locución **es** exigible durante un plazo de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de terminación de contrato. Esta información **debe** ser proporcionada sin costo alguno para quien origine la llamada.

La empresa operadora **debe** habilitar la locución a partir de la fecha de terminación de contrato o hasta un plazo no mayor de dos (2) días hábiles de presentada la solicitud.

En caso la empresa operadora no cuente con las facilidades técnicas para habilitar la locución, ésta **debe** enrutar la llamada a su servicio de información. El enrutamiento y la información **debe** ser proporcionado sin costo alguno para quien origine la llamada.

La empresa operadora a la que le ha sido resuelto el contrato **puede** aplicar una tarifa por la prestación del servicio detallado en el presente artículo, sin perjuicio que el pago de esta tarifa pueda ser asumido por la nueva empresa operadora.

En caso que el abonado asuma el pago de la tarifa, éste **debe** ser efectuado al momento de la presentación de la solicitud.

La facultad de las empresas operadoras para aplicar una tarifa por dicho concepto **es** aplicable por cada número respecto del cual el abonado solicite la locución.

La misma regla se **aplica** cuando dicha prestación se refiera a los números establecidos como cabeza de número colectivo (hunting) o los números que integran el respectivo grupo de líneas.

Excepcionalmente, cuando la línea de telefonía fija funcione con tecnología satelital, la empresa operadora a la cual el abonado ha resuelto el contrato no se encuentra obligada a brindar el servicio de locución ni de enrutamiento.”

Posición del OSIPTEL





ENTEL

En referencia a la propuesta de modificación del artículo 29, consideramos que la misma no debe establecerse como una obligación sino como una facultad de la empresa operadora, nos explicamos, esta figura de la locución es un poco antigua, de bajo conocimiento por parte de los usuarios -salvo que el regulador sustente cuántos casos o reclamos, reportes por parte de los usuarios han solicitado o se han visto menoscabados en su derecho el no contar con dicha locución-; por lo que, ha venido en desuso por parte de los abonados; en ese sentido, figuras en desuso no deberían regularse como obligatorias sino como facultativas por parte de las empresas operadoras, por lo que, respetuosamente, somos de la opinión que debe mantenerse como una facultad de la empresa operadora en caso el usuario lo solicite.
En caso que considere proseguir continuar con la obligación, el plazo para implementar esta locución debería ser mayor a dos (02) días hábiles de recibida la solicitud.

Proyecto sujeto a comentarios

Artículo Quinto.- Modificar el artículo 40 y eliminar el penúltimo párrafo del artículo 29 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto:

“Artículo 40.- Devolución por pagos indebidos o en exceso

La empresa operadora se encuentra obligada a devolver a los abonados las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso, aun cuando éstos no hubieren solicitado dicha devolución, incluyendo el respectivo interés.

La empresa operadora **debe** brindar información que indique los motivos de la devolución, las fechas involucradas en la devolución de dichas sumas y la tasa de interés aplicada, debiendo efectuar la devolución en la misma moneda en que se facturó. Las obligaciones indicadas en este párrafo no **son** exigibles para el caso de devoluciones producto de variaciones tarifarias establecidas por **el** OSIPTEL.

La devolución de las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso **debe** ser efectuada por la empresa operadora, a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o en caso

Se propone la modificación del artículo bajo comentario a fin de retirar su condición de materia reclamable, en concordancia con la propuesta de modificación del artículo 28 del Reglamento de Reclamos.

En ese sentido, dado que no se ha evaluado ni sustentado las demás disposiciones del citado artículo no corresponde su modificación en ese extremo.

Texto final de la norma

Artículo Quinto.- Modificar los artículos 29, 40 y 136 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, conforme siguiente texto:

(...)

“Artículo 40.- Devolución por pagos indebidos o en exceso

La empresa operadora se encuentra obligada a devolver a los abonados las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso, aun cuando éstos no hubieren solicitado dicha devolución incluyendo el respectivo interés.

La empresa operadora **debe** brindar información que indique los motivos de la devolución, las fechas involucradas en la devolución de dichas sumas y la tasa de interés aplicada, debiendo efectuar la devolución en la misma moneda en que se facturó. Las obligaciones indicadas en este párrafo no **son** exigibles para el caso de devoluciones producto de variaciones tarifarias establecidas por **el** OSIPTEL.





no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses.

El plazo para la devolución que se realice en cumplimiento de resoluciones emitidas en primera instancia administrativa o por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) se rige por lo dispuesto en el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

En cualquier caso, el plazo para la devolución se **computa** a partir de: (i) la detección del pago indebido o en exceso, o (ii) la fecha en que se notifique la resolución de primera instancia o del TRASU que da lugar a la devolución.

Para el caso de devoluciones masivas ordenadas por **el OSIPTEL**, éstas **deben** realizarse de acuerdo a lo determinado en la correspondiente comunicación o acto administrativo que ordene dicha devolución.

La empresa operadora remite al OSIPTEL la información sobre las devoluciones que se encuentren pendientes a favor de ex abonados, para su publicación en la página web.”

Comentarios recibidos

TELEFÓNICA

1. Nos remitimos a los comentarios presentados al artículo 13° del presente proyecto.

ENTEL

1. En referencia a la modificación del artículo 40° del TUO de las Condiciones de Uso, señalamos que es importante mantener el plazo de dos (02) meses establecidos para generar la devolución al usuario, ello por un tema de orden a nivel normativo, así como da la posibilidad a la empresa operadora de cumplir cabalmente con la obligación, por lo que consideramos que el plazo establecido en la norma actual es proporcional y razonable.

La devolución de las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso **debe** ser efectuada por la empresa operadora, a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o en caso no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses.

El plazo para la devolución que se realice en cumplimiento de resoluciones emitidas en primera instancia administrativa o por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) se rige por lo dispuesto en el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

En cualquier caso, el plazo para la devolución se **computa** a partir de: (i) la detección del pago indebido o en exceso, o (ii) la fecha en que se notifique la resolución de primera instancia o del TRASU que da lugar a la devolución.

Para el caso de devoluciones masivas ordenadas por **el OSIPTEL**, éstas **deben** realizarse de acuerdo a lo determinado en la correspondiente comunicación o acto administrativo que ordene dicha devolución.

La empresa operadora remite al OSIPTEL la información sobre las devoluciones que se encuentren pendientes a favor de abonados, para su publicación en la página web.”

Posición del OSIPTEL

Considerar lo expuesto respecto del artículo 13 al que he...
mención la empresa operadora.

Conforme se mencionó previamente, se mantiene el plazo de (1) mes para las devoluciones correspondientes al procedimiento de reclamo. No obstante, en caso el monto a devolver sea superior podrá efectuarse en los siguientes recibos.

Al respecto, se requiere mejorar los procesos de atención de reclamos, lo cual incluye la etapa de la ejecución de la decisión...





[Empty space for signature]

FLASH
 1. Sobre esta modificación cabe reiterar lo indicado previamente respecto del mínimo beneficio que podría generar la modificación planteada en el presente artículo en comparación a los posibles incumplimientos que podría generarle a las empresas operadoras, toda vez que la programación de la emisión de los recibos de servicios se realiza con la debida anticipación para que evitar incurrir en incumplimientos por la falta de entregas a abonados. En este sentido, si una resolución del TRASU que ordena una devolución llega en los últimos días antes de la emisión de los recibos de servicios, dicha devolución no podrá ser incluida en los recibos a ser emitidos, sin embargo, el plazo indicado en la modificación planteada tampoco sería cumplido debido a que la siguiente emisión de recibos excedería dicho plazo. Por lo tanto, sugerimos de manera muy respetuosa que el plazo de dos meses o dos ciclos de facturación se mantenga de tal forma que sea posible a las operadoras cumplir con los plazos y realizar las devoluciones de manera adecuada.

HUGUES
 1. Sobre esta modificación cabe reiterar lo indicado previamente respecto del mínimo beneficio que podría generar la modificación planteada en el presente artículo en comparación a los posibles incumplimientos que podría generarle a las empresas operadoras, toda vez que la programación de la emisión de los

pone fin al procedimiento. Considerando los avances tecnológicos, incluyendo en las áreas contables y de facturación, no es viable que se disponga de un plazo de dos (2) meses para efectuar la devolución que un monto, que conforme lo reconoce la propia empresa operadora, generalmente, se tiene identificado desde el inicio del procedimiento de reclamo como en disputa.

Debe recordarse que, se trata de un procedimiento de reclamo de un servicio público que tiene un carácter esencial, y que por tanto debe llevarse a cabo con celeridad y eficiencia.

El texto del artículo 14° propuesto señala que las devoluciones podrán ser realizadas en el recibo correspondiente al siguiente ciclo de facturación inmediato posterior o en el plazo máximo de un (1) mes. Asimismo, en caso el monto a devolver sea superior, podrá efectuarse en los siguientes recibos.

Al respecto, se requiere mejorar los procesos de atención reclamos, lo cual incluye la etapa de la ejecución de la decisión que pone fin al procedimiento. Considerando los avances tecnológicos... incluyendo en las áreas contables y de facturación, no es viable que se disponga de un plazo de dos (2) meses para efectuar la devolución que un monto, que conforme lo reconoce la propia empresa operadora, generalmente, se tiene identificado desde el inicio del procedimiento de reclamo como en disputa.

Debe recordarse que, se trata de un procedimiento de reclamo de un servicio público que tiene un carácter esencial, y que por tanto debe llevarse a cabo con celeridad y eficiencia.

Sobre el comentario de la empresa operadora, considerar lo antes señalado.





recibos de servicios se realiza con la debida anticipación para que evitar incurrir en incumplimientos por la falta de entregas a abonados. En este sentido, si una resolución del TRASU que ordena una devolución llega en los últimos días antes de la emisión de los recibos de servicios, dicha devolución no podrá ser incluida en los recibos a ser emitidos, sin embargo, el plazo indicado en la modificación planteada tampoco sería cumplido debido a que la siguiente emisión de recibos excedería dicho plazo. Por lo tanto, sugerimos de manera muy respetuosa que el plazo de dos meses o dos ciclos de facturación se mantenga de tal forma que sea posible a las operadoras cumplir con los plazos y realizar las devoluciones de manera adecuada.

Proyecto sujeto a comentarios

Artículo Quinto.- Modificar el artículo 40 y eliminar el penúltimo párrafo del artículo 29 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto:
(...)

Artículo 136.- Cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio

En caso la empresa operadora no ejecute la reactivación del servicio, ni el desbloqueo del equipo terminal ante un reporte de recuperación o de existir cuestionamiento respecto al bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio por alguna de las causales previstas en el presente Título, esta situación **debe** ser comunicada personalmente por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora. Para tal efecto, el abonado **debe** acercarse conjuntamente con el equipo terminal bloqueado y el SIM Card o Chip correspondiente. Una vez presentado el cuestionamiento del abonado la empresa operadora **debe**:

- (i) Validar la identidad del abonado.
- (ii) Verificar la coincidencia del IMEI impreso en el equipo terminal con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal.

Texto final de la norma

Artículo Quinto.- Modificar los artículos 29, 40 y 136 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, conforme siguiente texto:
(...)

Artículo 136.- Cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio

En caso la empresa operadora no ejecute la reactivación del servicio, ni el desbloqueo del equipo terminal ante un reporte de recuperación o de existir cuestionamiento respecto al bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio por alguna de las causales previstas en el presente Título, esta situación **debe** ser comunicada personalmente por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora. Para tal efecto, el abonado **debe** acercarse conjuntamente con el equipo terminal bloqueado y el SIM Card o Chip correspondiente. Una vez presentado el cuestionamiento del abonado la empresa operadora **debe**:

- (i) Validar la identidad del abonado.





- (iii) Verificar que el SIM Card del abonado corresponda a un servicio registrado bajo su titularidad y que éste se encuentre vinculado al equipo terminal.
- (iv) Realizar la consulta al RENTESEG a efectos de obtener un reporte respecto a la causal de bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio.
- (v) Entregar al abonado una constancia de la consulta al RENTESEG.

En los casos en los que la empresa operadora verifique la correspondencia entre el abonado, el chip o SIM Card y el equipo terminal móvil, respecto de la información contenida en el Registro de Abonados de manera previa a la causal que originó el bloqueo y/o suspensión del servicio, **debe** proceder en forma inmediata al levantamiento del bloqueo del equipo y/o a la reactivación del servicio.

La empresa operadora **debe** remitir al OSIPTEL la documentación que sustente las validaciones correspondientes a los numerales (i) y (ii) precedentes, en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles de presentado el cuestionamiento por el abonado.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no **resulta** aplicable cuando; (i) el IMEI impreso en el equipo terminal no coincida con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal, (ii) el bloqueo del equipo se efectúe por no encontrarse registrado en la Lista Blanca, (iii) el bloqueo del equipo se efectúe como consecuencia de lo dispuesto en el artículo 132, **o** (iv) el IMEI del equipo bloqueado se encuentre duplicado o clonado.

En los casos en los que no corresponda que la empresa operadora proceda al desbloqueo del equipo terminal y/o reactivación del servicio, a solicitud del presunto abonado, ésta **debe** remitir al OSIPTEL la documentación que acredite las verificaciones efectuadas, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de presentado el cuestionamiento.

El OSIPTEL se **pronuncia** sobre el cuestionamiento del abonado al bloqueo del equipo terminal y/o la suspensión del servicio por las causales antes señaladas, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de recibida la información de la empresa operadora. El OSIPTEL **puede** habilitar un correo electrónico u otro medio informático para la remisión de la información a la que hace referencia el presente artículo.

- (ii) Verificar la coincidencia del IMEI impreso en el equipo terminal con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal.
- (iii) Verificar que el SIM Card del abonado corresponda a un servicio registrado bajo su titularidad y que éste se encuentre vinculado al equipo terminal.
- (iv) Realizar la consulta al RENTESEG a efectos de obtener un reporte respecto a la causal de bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio.
- (v) Entregar al abonado una constancia de la consulta al RENTESEG.

En los casos en los que la empresa operadora verifique la correspondencia entre el abonado, el chip o SIM Card y el equipo terminal móvil, respecto de la información contenida en el Registro de Abonados de manera previa a la causal que originó el bloqueo y/o suspensión del servicio, **debe** proceder en forma inmediata al levantamiento del bloqueo del equipo y/o a la reactivación del servicio.

La empresa operadora **debe** remitir al OSIPTEL la documentación que sustente las validaciones correspondientes a los numerales (i) y (ii) precedentes, en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles de presentado el cuestionamiento por el abonado.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no **resulta** aplicable cuando; (i) el IMEI impreso en el equipo terminal no coincida con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal, (ii) el bloqueo del equipo se efectúe por no encontrarse registrado en la Lista Blanca, (iii) el bloqueo del equipo se efectúe como consecuencia de lo dispuesto en el artículo 132, **o** (iv) el IMEI del equipo bloqueado se encuentre duplicado o clonado.

En los casos en los que no corresponda que la empresa operadora proceda al desbloqueo del equipo terminal y/o reactivación del servicio, a solicitud del presunto abonado, ésta **debe** remitir al OSIPTEL la documentación que acredite las verificaciones efectuadas, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de presentado el cuestionamiento.

En los casos en los que no corresponda que la empresa operadora proceda al desbloqueo del equipo terminal y/o reactivación del servicio, a solicitud del presunto abonado, ésta **debe** remitir al OSIPTEL la documentación que acredite las verificaciones efectuadas, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de presentado el cuestionamiento.





	El OSIPTEL se pronuncia sobre el cuestionamiento del abonado al bloqueo del equipo terminal y/o la suspensión del servicio por las causales antes señaladas, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de recibida la información de la empresa operadora. El OSIPTEL puede habilitar un correo electrónico u otro medio informático para la remisión de la información a la que hace referencia el presente artículo.
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
Sin comentarios.	No aplica.
Proyecto sujeto a comentarios	Texto final de la norma
Artículo Sexto.- Derogar el artículo 129 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.	Artículo Sexto.- Derogar el artículo 129 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
Sin comentarios.	No aplica.
Proyecto sujeto a comentarios	Texto final de la norma
DISPOSICIONES FINALES	DISPOSICIONES FINALES
Primera.- Derogar los artículos 21, 34-A, 63 y 83 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.	Primera.- Derogar los artículos 21, 34-A, 63 y 83 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.
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
Sin comentarios.	No aplica.
Proyecto sujeto a comentarios	Texto final de la norma
DISPOSICIONES TRANSITORIAS	DISPOSICIONES TRANSITORIAS
Primera.- La presente norma entra en vigencia en el plazo de diez (10) meses desde la publicación en el diario oficial El Peruano, salvo lo dispuesto en el artículo 46-A que entra en vigencia a los cuatro (4) meses desde su publicación en el diario oficial El Peruano.	Primera.- <u>Los artículos 20, 34, 34-B, 55, 56, 64 y 81, así como los numerales 14, 24, 68 y 72 del “Anexo 1: Régimen de Infracciones y Sanciones” entran en vigencia en el plazo (2) meses desde la publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano”, salvo lo dispuesto en el último párrafo de los artículos 56 y 81.</u>



[Empty space for comments]

Comentarios recibidos

TELEFÓNICA

1. Trasladamos a su Despacho nuestra gran preocupación ante la falta de un planeamiento adecuado del plazo de implementación normativa. Permanentemente se disponen nuevas implementaciones con plazos muy cortos sin considerar el mapa completo de obligaciones que se encuentran en implementación de manera simultánea. De esta manera, se está poniendo en riesgo la propia operatividad de las operadoras, siendo fundamental una reformulación total de los plazos estipulados, en especial los cuatro meses propuestos para la elaboración de la reportería a OSIPTEL de temas de avería.

2. Asimismo, actualmente Movistar se encuentra en pleno proceso de migración de los sistemas comerciales que se utilizan para los servicios fijos. La mayor cantidad de recursos están enfocados en esta migración que creemos es positiva para nuestros clientes. Los distintos requerimientos regulatorios con plazos muy breves de implementación no sólo distraen recursos necesarios para este proceso, sino que a su vez involucran que se tome decisiones de invertir en sistemas que en el corto plazo dejarán de usarse, lo cual no resulta razonable, ni implica un correcto análisis costo-beneficio que debe estar presente en cada una de las decisiones que adoptan las entidades de la administración pública.

3. Sobre el particular, solicitamos se reformule el plazo propuesto toda vez que no resulta suficiente para una implementación con el nivel de detalle que solicita OSIPTEL, más aún considerando que no contamos con todo el detalle técnico del mismo, siendo probable que se requerirá de distintas fases para asegurar conectividad, adecuar los sistemas de la empresa, entre otros aspectos

Las demás disposiciones de la presente norma entran en vigencia en el plazo de diez (10) meses desde la publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano”, a excepción de lo previsto en el artículo 18 respecto de los puntos de venta de atención a usuarios ubicados en zonas rurales, el cual entra en vigencia a los dieciséis (16) meses desde la publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano”.

Posición del OSIPTEL

Con relación a lo manifestado por la empresa operadora, sobre la ampliación del plazo de vigencia del presente proyecto normativo, es preciso indicar que el plazo de implementación del RENTESEG no es comparable con la presente norma, en tanto durante su implementación se emitieron distintas disposiciones por el Poder Ejecutivo que cambiaron en parte la concepción inicial del sistema lo cual conllevó a modificar las normas complementarias correspondientes y sus plazos de implementación.

Sin perjuicio de ello, se acoge en parte la solicitud de ampliación de plazo, y se establece un plazo de diez (10) meses de vigencia de la norma, salvo las disposiciones relacionadas a la ejecución de resoluciones de primera y segunda instancia administrativa, SAP y SARA que entran en vigencia a los dos (2) meses. Así como lo referido al uso de formularios digitales en los puntos de venta de atención a usuarios ubicados en zonas rurales, el cual entra en vigencia a los dieciséis (16) meses de vigencia de la norma.

Se dispone la entrada en vigencia de los plazos de ejecución de comunicación al usuario de las resoluciones o decisiones en un plazo de (2) meses de vigencia de la norma, por cuanto, de acuerdo al artículo 203 del TUO de la LPAG, los actos administrativos tienen carácter ejecutivo, esto es, que despliegan sus efectos sin que se





importantes a ser considerados y de los que no tenemos claridad a la fecha. No podremos cuantificar ni siquiera a alto nivel el plazo de implementación sin contar con todo ese detalle.

4. Sin embargo, como ejemplo podríamos considerar lo que ha significado en términos de implementación el REGISTRO NACIONAL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES PARA LA SEGURIDAD (RENTESEG)

5. El primero de estos caracterizado por la Reportería periódica realizada exclusivamente sobre el servicio móvil específicamente las Normas Complementarias del RENTESEG RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 081-2017-CD/OSIPTEL, publicado en el diario el peruano en julio de 2017, en donde se complementan las especificaciones técnicas para la entrega y recojo de la información de la Reportería requerida, donde podemos observar que inicialmente se otorgó un plazo de implementación de seis meses, la cual fue finalmente prorrogada debido a la modificación de disposiciones de la norma, así como por consideraciones realizadas sobre la complejidad de implementación de la misma. Así casi cuatro años después de publicada dicha norma aún sigue en proceso de implementación, lo que evidencia que la complejidad que supone poder dar cumplimiento a contar con información de calidad que cumpla con los requisitos requeridos en la Reportería normada por el RENTESEG.

6. Ahora, es importante hacer el análisis de complejidad a la luz del presente proyecto normativo, donde se observa que el alcance de la norma no solo aborda al servicio móvil sino también a los servicios fijos, por lo tanto teniendo como experiencia lo considerado en el RENTESEG, resulta pertinente contar con un plazo de implementación razonable, que incluya además periodos de prueba y un cronograma de Fases de implementación, a fin de poder garantizar un correcto cumplimiento de la norma y sus objetivos.

7. Es por ello que, en el supuesto negado de que el OSIPTEL insista por la vía reglamentaria imponer esta obligación que tendría problemas de legalidad y razonabilidad. Debe considerarse que implementar los cambios de la envergadura propuesta por su Despacho requeriría un plazo de implementación no menor a quince meses, contados desde que se establezcan las

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.





especificaciones técnicas que deben aplicarse para la creación del envío de reportería a OSIPTEL, considerando todos los proyectos regulatorios en curso y siempre y cuando la información a solicitar sea lo más acotada posible conforme se detalló en nuestros comentarios al artículo 46-A de la presente propuesta normativa.

ENTEL

1. Sobre el particular, consideramos que el plazo de implementación establecido de diez (10) meses debe considerarse a partir de la publicación del Instructivo Técnico, el Manual o los formularios por parte de la Gerencia General, toda vez que a partir de dicha fecha se podrá conocer plenamente las obligaciones y se podría estimar el tiempo de implementación.

2. Asimismo, solicitamos al OSIPTEL considerar que el plazo de cuatro (04) meses para implementar lo establecido en el artículo 46-A resulta insuficiente más aún si no se conoce con exactitud los cambios que involucrará la modificación de proseguir con la misma; por lo tanto, respetuosamente, consideramos que el plazo debe ampliarse a siete (07) meses a partir del conocimiento del Instructivo Técnico, donde recién se podrá conocer las pautas que involucra la modificación. Adicional a ello, como todo proyecto también debe comprender una marcha blanca mínimo de un mes adicional a los plazos otorgados a fin de mejorar los procesos implementados o detectar cualquier error involuntario.

Se acoge en parte la solicitud de ampliación de plazo, y se establece un plazo de diez (10) meses de publicada la norma, salvo las disposiciones relacionadas a la ejecución de las resoluciones de primera y segunda instancia administrativa, SAR, SAP y SARA que entran en vigencia a los dos (2) meses. Así como, lo referido al uso de formularios digitales en los puntos de venta de atención a usuarios ubicados en zonas rurales, el cual entra en vigencia a los dieciséis (16) meses de publicada la norma.

Proyecto sujeto a comentarios

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Segunda.- Transcurrido un (1) año de la entrada en vigencia de la presente resolución, la Gerencia General del OSIPTEL eleva al Consejo Directivo la evaluación del impacto de las modificaciones dispuestas en la presente norma.

Texto final de la norma

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Segunda.- A los dos (2) años de la publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano”, el OSIPTEL evalúa el impacto de las modificaciones dispuestas en la presente norma

Comentarios recibidos

Sin comentarios.

Posición del OSIPTEL

No aplica.





<p>Proyecto sujeto a comentarios</p>	<p>Texto final de la norma</p>
<p>DISPOSICIONES TRANSITORIAS Tercera.- Encargar al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios que en el plazo de tres (3) meses, contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución en el Diario Oficial “El Peruano”, apruebe la lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos.</p>	<p>DISPOSICIONES TRANSITORIAS Cuarta.- Encargar al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios que en el plazo de tres (3) meses desde la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial “El Peruano”, apruebe la lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos <u>y los criterios sobre las acciones a implementar en caso el sentido de la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa sea fundado.</u></p>
<p>Comentarios recibidos ENTEL Conforme se ha señalado previamente, los plazos para implementación deben ser considerados a partir de las publicaciones pendientes por parte del regulador, como los formularios de reclamos, recursos de apelación o quejas, la Guía para la presentación de reclamos, siendo que a partir de dichas fechas podemos conocer cabalmente las obligaciones que implican los cambios normativos.</p>	<p>Posición del OSIPTEL Se acoge el comentario respecto de las disposiciones relacionadas al reporte de problemas de calidad y averías, cuyo plazo de entrada en vigencia será a los diez (10) meses de publicada la norma. No obstante, con relación a las demás disposiciones de la presente modificación, no se considera necesario, en tanto la emisión de formularios serán emitidos por el Consejo Directivo, el cual dispondrá el plazo para su entrada en vigencia.</p>
<p>Proyecto sujeto a comentarios</p>	<p>Texto final de la norma</p>
<p>DISPOSICIONES TRANSITORIAS Cuarta.- Encargar a la Gerencia General que en el plazo de tres (3) meses contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución en el Diario Oficial “El Peruano”, apruebe los formularios de reclamos, recursos de apelación y quejas.</p>	<p>Posición del OSIPTEL Se retira la propuesta. De acuerdo con los comentarios recibidos se dispone que formularios de reclamos, recursos de apelación y quejas se aprueben por Consejo Directivo. Por tanto, siguiendo</p>



	procedimiento de emisión normativa, serán publicados para comentarios previos por parte de los interesados.
Proyecto sujeto a comentarios	Texto final de la norma
DISPOSICIONES TRANSITORIAS Quinta.- Encargar a la Gerencia General que en el plazo de cuatro (4) meses contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución en el Diario Oficial “El Peruano”, apruebe la Guía para la presentación de reclamos.	DISPOSICIONES TRANSITORIAS Quinta.- Encargar a la Gerencia General que en el plazo de cuatro (4) meses contados a partir del vencimiento del plazo indicado en la tercera disposición transitoria , apruebe la Guía para la presentación de reclamos.
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
Sin comentarios.	No aplica.
Proyecto sujeto a comentarios	Texto final de la norma
ANEXO N°4: REGISTRO ÚNICO DE RECLAMOS La empresa operadora debe contar con un registro de reclamos, el cual deberá contar como mínimo la siguiente información, mantenerse permanentemente actualizado y encontrarse a disposición del OSIPTEL para su supervisión, cuando lo considere pertinente. El detalle y características de los campos de información serán establecidos en el Instructivo Técnico al que hace referencia el artículo 11-A° del presente Reglamento. Este registro contendrá como mínimo la siguiente información: i) Respecto del registro sobre reclamos presentados: 1. Código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado. 2. Nombres y apellidos completos del reclamante y del abonado. 3. Número o código del servicio o del contrato de abonado. 4. Materia de reclamo. 5. Fecha y medio de presentación. 6. Número, fecha y sentido de las resoluciones emitidas. 7. Estado del procedimiento, incluyendo los datos referidos a la presentación de recursos o quejas por parte del usuario. 8. Tipo de reclamante (abonado, usuario o representante). 9. Tipo y número del documento legal de identificación del abonado y del reclamante. 10. Departamento donde presentó el reclamo o donde se instaló/activó el servicio.	ANEXO N°4: REGISTRO ÚNICO DE RECLAMOS La empresa operadora debe contar con un registro de reclamos el cual deberá contar como mínimo la siguiente información, mantenerse permanentemente actualizado y encontrarse a disposición del OSIPTEL para su supervisión, cuando lo considere pertinente. El detalle y características de los campos de información serán establecidos en el Instructivo Técnico al que hace referencia el artículo 11-A° del presente Reglamento. Este registro contendrá como mínimo la siguiente información: i) Respecto de reclamos presentados: 1. Código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado. 2. Nombres y apellidos completos del reclamante, del abonado. 3. Número o código del servicio o del contrato de abonado. 4. Materia de reclamo. 5. Fecha y medio de presentación. 6. Número, fecha y sentido de las resoluciones emitidas. 7. Estado del procedimiento, incluyendo los datos referidos a la presentación de recursos o quejas por parte del usuario. 8. Tipo de reclamante (abonado, usuario o representante).





- 11. Servicio involucrado.
- 12. Monto reclamado por el reclamante.
- 13. Detalle si el reclamo requirió ser encauzado a otra materia, incluyendo la materia a la que fue encauzada.
- 14. Tipo y fecha de la notificación.
- 15. Fecha de aplicación o cumplimiento de las acciones que corresponden producto del resultado final del reclamo.

ii) Respetto del registro sobre la solución anticipada de reclamos:

- 1. Código o número correlativo asignado por la empresa operadora para la atención realizada.
- 2. Nombres y apellidos completos del funcionario o personal de la empresa operadora que atendió al usuario.
- 3. Tipo de reclamante (abonado, usuario o representante).
- 4. Nombres y apellidos completos del reclamante a quien se le brindó la solución anticipada.
- 5. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
- 6. Tipo y detalle de petición del usuario, así como su fecha y hora.
- 7. Resultado de la solución anticipada otorgada a la petición del usuario, con un nivel de detalle suficiente que permita entender las acciones adoptadas por la empresa operadora; y,
- 8. Fecha y hora de la aceptación del usuario a la solución otorgada por la empresa operadora, así como la identificación del mecanismo de aceptación del usuario.

iii) Respetto de la aplicación del silencio administrativo positivo:

- 1. Código o número correlativo de identificación de cada reclamo, apelación o queja presentado.
- 2. Nombres y apellidos completos del reclamante, apelante y quejoso.
- 3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
- 4. Materia de reclamo o transgresión normativa.
- 5. Fecha de presentación del reclamo o queja; y,
- 6. Fecha de la emisión de la comunicación al usuario informando sobre la aplicación del silencio administrativo positivo.
- 7. Código o número correlativo de la comunicación dirigida al usuario.
- 8. Detalle si el Silencio Administrativo Positivo se debió a incumplimiento de plazo de resolución, de la notificación o de la elevación del recurso.
- 9. Fecha de notificación de la comunicación.

- 9. Tipo y número del documento legal de identificación del abonado, del reclamante.
- 10. Departamento donde presentó el reporte, reclamo o donde se instaló/activó el servicio.
- 11. Servicio involucrado.
- 12. Monto reclamado por el reclamante.
- 13. Detalle si el reclamo requirió ser encauzado a otra materia, incluyendo la materia a la que fue encauzada.

14. Detalle si el reclamo se originó de un reporte por problemas de calidad y avería, e indique el código del reporte.

- 15. Tipo y fecha de la notificación.
- 16. Fecha de aplicación o cumplimiento de las acciones que corresponden producto del resultado final del reclamo.

ii) Respetto de la solución anticipada de reclamos:

- 1. Código o número correlativo asignado por la empresa operadora para la atención realizada.
- 2. Nombres y apellidos completos del funcionario o personal de empresa operadora que atendió al usuario.
- 3. Tipo de reclamante (abonado, usuario o representante).
- 4. Nombres y apellidos completos del reclamante a quien se brindó la solución anticipada.
- 5. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
- 6. Tipo y detalle de petición del usuario, así como su fecha y hora.
- 7. Resultado de la solución anticipada otorgada a la petición del usuario, con un nivel de detalle suficiente que permita entender las acciones adoptadas por la empresa operadora; y,
- 8. Fecha y hora de la aceptación del usuario a la solución otorgada por la empresa operadora, así como la identificación del mecanismo de aceptación del usuario.

iii) Respetto de la aplicación del silencio administrativo positivo:

- 1. Código o número correlativo de identificación de cada reclamo, apelación o queja presentado.





10. Fecha de aplicación o cumplimiento de las acciones que corresponden producto del acogimiento de la totalidad de la pretensión del usuario.

iv) Respeto de la solución anticipada de recursos de apelación:

1. Código o número asignado por la empresa operadora para la solución otorgada.
2. Nombre y apellidos completos del usuario.
3. Número del documento legal de identificación del usuario (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes). El recurso formulado por representante deberá consignar, adicionalmente, los datos de éste.
4. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
5. Motivo del recurso.
6. Resultado del tratamiento otorgado al recurso presentado por el usuario, con un nivel de detalle suficiente que permita entender las acciones adoptadas por la empresa operadora y la fecha en que se comunica al usuario dicho resultado.

v) Respeto del cumplimiento de las resoluciones del TRASU:

1. Código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado.
2. Nombres y apellidos completos del usuario.
3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
4. Materia de reclamo o transgresión normativa.
5. Fecha de presentación del recurso de apelación o queja.
6. Número, fecha y sentido de la resolución emitida por el TRASU.
7. Información que acredite el cumplimiento o incumplimiento de la resolución emitida por el TRASU.
8. Fecha de recepción de la resolución del TRASU por parte de la empresa operadora.

vi) Respeto de las apelaciones presentadas:

1. Código o número correlativo de identificación del reclamo vinculado a la apelación.
2. Nombres y apellidos completos del apelante.
3. Tipo de apelante (abonado, usuario o representante).
4. Tipo y número de documento legal de identificación del usuario.
5. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
6. Fecha y medio de presentación.

2. Nombres y apellidos completos del reclamante, apelante y quejoso.

3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
4. Materia de reclamo o transgresión normativa.
5. Fecha de presentación del reclamo o queja; y,
6. Fecha de la emisión de la comunicación al usuario informando sobre la aplicación del silencio administrativo positivo.
7. Código o número correlativo de la comunicación dirigida al usuario.
8. Detalle si el Silencio Administrativo Positivo se debió a incumplimiento de plazo de resolución, de la notificación o de la elevación del recurso.
9. Fecha de notificación de la comunicación.
10. Fecha de aplicación o cumplimiento de las acciones que corresponden producto del acogimiento de la totalidad de la pretensión del usuario.

iv) Respeto de la solución anticipada de recursos apelación:

1. Código o número asignado por la empresa operadora para la solución otorgada.
2. Nombre y apellidos completos del usuario.
3. Número del documento legal de identificación del usuario (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes). El recurso formulado por representante deberá consignar, adicionalmente, los datos de éste.
4. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
5. Motivo del recurso.
6. Resultado del tratamiento otorgado al recurso presentado por el usuario, con un nivel de detalle suficiente que permita entender las acciones adoptadas por la empresa operadora y la fecha en que se comunica al usuario dicho resultado.

v) Respeto del cumplimiento de las resoluciones del TRASU:





7. Departamento donde presentó la apelación o donde se instaló/activó el servicio.
8. Fecha de la emisión y número de la comunicación mediante el cual se eleva el recurso al TRASU.
9. Número, fecha y sentido de las resoluciones emitidas por la primera instancia (en caso de improcedencia de la apelación, inadmisibilidad de la apelación o archivo de la apelación).
10. Tipo y fecha de la notificación de la resolución o de la comunicación al usuario y/o al TRASU (según corresponda).
11. Estado del procedimiento, incluyendo el detalle de la acción adoptada.
12. Fecha de aplicación o cumplimiento de las acciones que corresponden producto del resultado final de la apelación.
13. Fecha de subsanación de la inadmisibilidad de apelación, de tratarse de inadmisibilidad de apelaciones presentadas por el Libro de Reclamaciones.
14. Número, fecha y sentido de la resolución emitida por el TRASU

vii) Respecto de las quejas presentadas:

1. Código o número correlativo de identificación de cada queja presentada.
2. Código o número correlativo de identificación del reclamo vinculado a la queja (en caso corresponda).
3. Nombres y apellidos completos del quejoso.
4. Tipo de quejoso (abonado, usuario o representante)
5. Tipo y número de documento legal de identificación del quejoso
6. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
7. Objeto de la queja.
8. Fecha y medio de presentación.
9. Departamento donde presentó la queja o donde se instaló/activó el servicio.
10. Servicio específico involucrado.
11. Fecha de la emisión y número de la comunicación mediante el cual se eleva el recurso al TRASU.
12. Número, fecha y sentido de las resoluciones emitidas por la primera instancia (en caso de improcedencia o inadmisibilidad).
13. Tipo y fecha de la notificación de la resolución o de la comunicación al usuario y/o al TRASU (según corresponda).
14. Estado del procedimiento, incluyendo el detalle de la acción adoptada.

1. Código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado.
2. Nombres y apellidos completos del usuario.
3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
4. Materia de reclamo o transgresión normativa.
5. Fecha de presentación del recurso de apelación o queja.
6. Número, fecha y sentido de la resolución emitida por el TRASU.
7. Información que acredite el cumplimiento o incumplimiento de la resolución emitida por el TRASU.
8. Fecha de recepción de la resolución del TRASU por parte de la empresa operadora.

vi) Respecto de las apelaciones presentadas:

1. Código o número correlativo de identificación del reclamo vinculado a la apelación.
2. Nombres y apellidos completos del apelante.
3. Tipo de apelante (abonado, usuario o representante).
4. Tipo y número de documento legal de identificación del usuario.
5. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
6. Fecha y medio de presentación.
7. Departamento donde presentó la apelación o donde instaló/activó el servicio.
8. Fecha de la emisión y número de la comunicación mediante el cual se eleva el recurso al TRASU.
9. Número, fecha y sentido de las resoluciones emitidas por primera instancia (en caso de improcedencia de la apelación, inadmisibilidad de la apelación o archivo de la apelación).
10. Tipo y fecha de la notificación de la resolución o de comunicación al usuario y/o al TRASU (según corresponda).
11. Estado del procedimiento, incluyendo el detalle de la acción adoptada.
12. Fecha de aplicación o cumplimiento de las acciones que corresponden producto del resultado final de la apelación.





- 15. Fecha de aplicación o cumplimiento de las acciones que corresponden producto del resultado final de la queja.
- 16. Fecha de subsanación de la inadmisibilidad de la queja de tratarse de inadmisibilidad de apelaciones presentadas por el Libro de Reclamaciones.
- 17. Número, fecha y sentido de la resolución emitida por el TRASU

- 13. Fecha de subsanación de la inadmisibilidad de apelación, de tratarse de inadmisibilidad de apelaciones presentadas por el Libro de Reclamaciones.
- 14. Número, fecha y sentido de la resolución emitida por el TRASU

vii) Respetto de las quejas presentadas:

- 1. Código o número correlativo de identificación de cada queja presentada.
- 2. Código o número correlativo de identificación del reclamo vinculado a la queja (en caso corresponda).
- 3. Nombres y apellidos completos del quejoso.
- 4. Tipo de quejoso (abonado, usuario o representante)
- 5. Tipo y número de documento legal de identificación del quejoso
- 6. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
- 7. Objeto de la queja.
- 8. Fecha y medio de presentación.
- 9. Departamento donde presentó la queja o donde se instaló/act el servicio.
- 10. Servicio específico involucrado.
- 11. Fecha de la emisión y número de la comunicación mediante la cual se eleva el recurso al TRASU.
- 12. Número, fecha y sentido de las resoluciones emitidas por primera instancia (en caso de improcedencia o inadmisibilidad).
- 13. Tipo y fecha de la notificación de la resolución o de comunicación al usuario y/o al TRASU (según corresponda).
- 14. Estado del procedimiento, incluyendo el detalle de la acción adoptada.
- 15. Fecha de aplicación o cumplimiento de las acciones que corresponden producto del resultado final de la queja.
- 16. Fecha de subsanación de la inadmisibilidad de la queja de tratarse de inadmisibilidad de apelaciones presentadas por el Libro de Reclamaciones.
- 17. Número, fecha y sentido de la resolución emitida por el TRASU





Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<p>TELEFÓNICA</p> <p>Conforme se precisó en nuestros comentarios al artículo 9 del presente proyecto, la información que se contenga debe ser la principal vinculada a reclamos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado. 2. Nombres y apellidos completos del usuario. 3. Número o código del servicio o del contrato de abonado. 4. Materia de reclamo. 5. Fecha de presentación. 6. Número, sentido y fecha de notificación de las resoluciones emitida. 7. Estado del procedimiento, incluyendo los datos referidos a la presentación de recursos o quejas por parte del usuario. 8. Fecha de cumplimiento <p>Por último, es necesario considerar que, la información debe acotarse a los campos al mínimo necesario, mientras mayor sea la dificultad y complejidad de los campos a extraer, existe riesgo que no se cuente con la información la totalidad de la información solicitada, o sea necesario realizar procesos más complejos de extracción.</p>	<p>Con relación a lo mencionado por la empresa operadora, es de señalar que en el presente artículo 9 se está precisando los campos que incluye el registro de reclamos a ser implementado por las empresas en octubre del presente año, tal y como fuera establecido en la Resolución N° 170-2020-CD-OSIPTEL, publicada el 20 noviembre de 2020. Dicha resolución otorgó diez (10) meses a las empresas operadoras para realizar las implementaciones y adecuaciones respectivas.</p> <p>Cabe señalar que, los campos de información a los que se hace referencia en el anexo 4 citado en el artículo 9, comprenden la información que las empresa operadoras se encuentran obligadas a brindar según el propio Reglamento de Reclamos vigente habiéndose centralizado dicha información en el referido anexo, como adicionado algunos campos de información relevantes para hacer el seguimiento de los procedimientos de reclamo y todos aspectos vinculados a ellos, tales como lo referido a la solución anticipada de reclamos (SAR) y reportes de averías. Respecto a esto último, es de indicar que resulta necesario contar con información tanto del SAR como de los reportes de averías, tanto en muchos casos, estos constituyen antecedentes de procedimientos de reclamos iniciados, e incluso son considerados como medios probatorios en la evaluación de la primera o segunda instancia para la resolución del reclamo.</p>





COMENTARIOS GENERALES

Comentarios recibidos

TELFÓNICA

Saludamos que el Organismo Regulador haya realizado un análisis integral 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 y sus modificatorias (Reglamento de Reclamos), transcurridos más de cinco años de su entrada en vigencia. Sin embargo, creemos que los planteamientos realizados resultan insuficientes. No se haya verificado la totalidad de los impactos y sobrecostos que el Reglamento de Reclamos origina al sector, no se ha solucionado la problemática relacionada a un inadecuado marco de infracciones y sanciones sobre el procedimiento de reclamos y han quedado de lado otras oportunidades de mejora del procedimiento. Creemos que existe una oportunidad para contar con una solución integral al procedimiento de reclamos. Si bien el Proyecto plantea una serie de iniciativas con las que estamos de acuerdo y consideramos que deben replicarse a otros procesos, como la utilización de cualquier mecanismo de comunicación al usuario que permita dejar constancia de la misma, solicitamos una revisión profunda del proyecto propuesto, que permita simplificar el procedimiento de reclamos, impulsar la digitalización y reducir los costos para las empresas operadoras.

Así algunas alternativas con las que nos encontramos de acuerdo, y que consideramos cumplen con el fin de brindar mayor dinamismo a la atención de los usuarios son:

1. La agrupación de materias reclamables a fines y la eliminación de aquellas materias generales que generaban incertidumbre respecto a su atención, así como problemas en su registro y atención.
2. La posibilidad de que la Solución Anticipada de Reclamos (SAR) pueda ser ofrecida al cliente, incluso después de iniciado el procedimiento de reclamos, lo cual resulta de vital importancia, tras considerar que, dada la coyuntura de emergencia nacional, el canal digital ha tomado mayor protagonismo, y no se cuenta con la posibilidad de ofrecer a SAR de

Posición del OSIPTEL

Sobre el comentario de la empresa operadora respecto de no limitar el deber de encauzamiento, conforme se mencionó en el análisis del artículo 6 del Reglamento, se acogió el comentario y se realizó la modificación del texto normativo.

Asimismo, de acuerdo a los comentarios recibidos se precisó que no corresponde comunicar al usuario por un medio específico el cumplimiento del SAR, en aquellos casos en los cuales la ejecución se realiza en el mismo momento que se lleva a cabo el acuerdo.

Con relación a la elevación digital, conforme se indicó previamente, se ha dispuesto la ampliación del plazo de las disposiciones establecidas en el año 2020.

Sobre la propuesta de notificación electrónica, resulta pertinente señalar que en la presente modificación se incluye como requisito para la presentación de reclamos, recursos de apelación y que... la información de los datos de notificación; señalando expresamente que, para tal efecto, el usuario debe proporcionar su correo electrónico, salvo solicite la notificación física a su domicilio.

En ese sentido, se está promoviendo el uso de la notificación electrónica en el procedimiento de reclamo; no obstante, como indica la Defensoría del Pueblo en los comentarios remitidos a la presente norma, debe evitarse que la exigencia del uso de medios electrónicos constituya una limitación para el ejercicio de derechos de los usuarios que no tienen adecuado acceso a tecnologías o virtuales.

Cabe indicar que, la Ley N° 31170 a la cual hace mención la empresa operadora señala que la notificación electrónica debe ser llevada a cabo según lo previsto en el artículo 20 del TUO de





manera previa al registro del reclamo presentado por los usuarios como un medio de resolución más rápida y satisfactoria a los usuarios.

3. El establecimiento de un plazo razonable de diez días para el cumplimiento de Silencios Administrativos Positivos (SAP), el cual permitirá que pueda brindarse una adecuada atención a los reclamos, quejas y apelaciones que incurran en dicha figura.

Por otro lado, consideramos que existen propuestas que podrían ser implementadas, pero que requieren ser modificadas con la finalidad de que sean más eficientes en términos de procesos y costos, siendo las principales las siguientes:

1. El establecimiento del deber de encauzamiento en supuestos determinados, sobre el particular consideramos que dicha obligación no debe limitarse a un número taxativo de alternativas, sino establecerse de manera general conforme lo precisa el TULO de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
2. Respecto a la comunicación de cumplimiento del SAR, consideramos que debe aplicarse únicamente en aquellos casos en los que la aplicación del mismo no se realice durante la atención al cliente, toda vez que el mismo cliente ya tendría conocimiento del cumplimiento por parte de la empresa operadora.
3. Sobre la elevación digital de expedientes al TRASU, cabe precisar que el artículo debería mantener la forma en la que se está realizando la elevación actual, a fin de evitar incurrir en sobrecostos de una nueva modificación por parte de la empresa operadora.

Finalmente, cabe resaltar que existen obligaciones que no han sido materia de análisis por parte de su Despacho, pero que, dada la realidad nacional actual y el desarrollo de las mismas, resulta necesario que sean analizadas y modificadas en la propuesta de modificación normativa:

1. Debe considerarse la evaluación de notificaciones a través de medios digitales, en atención a la realidad actual que ha aumentado la digitalización en el sector, y que, desde la fecha de modificación del

LPAG, el cual requiere que el administrado, en este caso el usuario, autorice ser notificado por dicho medio.

LEY N° 31170

Artículo 3. Mesa de partes digital y notificación electrónica

(...)

3.3 El servicio de notificaciones electrónicas se implementa a través de casillas electrónicas u otro medio tecnológico que cumpla con las características de la notificación establecidas en el artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y con la especificación de domicilio digital establecido en el artículo 22 del Decreto Legislativo 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Gobierno Digital.

3.4 La entidad que implemente un servicio de notificación electrónicas podrá definir este servicio como primero en el orden de prelación de las notificaciones. La entidad podrá definir las notificaciones electrónicas como obligatorio dispensando a aquellos administrados que en su localización no cuenten con los medios técnicos adecuados.

3.5 La Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno Digital, dicta las normas necesarias para la integración progresiva de las mesas de partes digitales y las casillas electrónicas existentes en favor de la ciudadanía.

TUO DE LA LEY N° 2744

Artículo 20. Modalidades de notificación

20.1 Las notificaciones son efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:

20.1.1 Notificación personal al administrado interesado o al afectado por el acto, en su domicilio.





Reglamento de Reclamos, el Poder Ejecutivo ha impulsado la creación de un Gobierno Digital, tal como se ha hecho a través de la Ley N° 31370, en el que se privilegia las notificaciones por medios electrónicos.

2. Debe ampliarse el plazo para la elevación de quejas y apelaciones, considerando las modificaciones establecidas en el proyecto normativo, y la coyuntura actual.
3. Requiere mejorarse el flujo de atención de reclamos de averías y calidad, dado que existe diversa casuística que requiere de acciones diferenciadas, especialmente cuando se requiere del desplazamiento del personal del servicio técnico a la dirección indicada por el usuario.

Se requiere mejorar el régimen sancionador que resulta no razonable, incorporándose 14 tipos de infracción que no toman en consideración el margen de error razonable o buscan sancionar aspectos en los que no existe un bien jurídico que proteger y que resulta excesivos.

Adicionalmente, se han propuesto modificatorias a otros artículos que no estarían contemplados en la presente resolución:

Artículo 61.-

Sobre el presente artículo, nos remitimos a los comentarios señalados en el artículo 74, solicitamos a vuestro despacho disponga la ampliación del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos de la siguiente manera:

*“Artículo 61.- Remisión del recurso de apelación al TRASU
Presentado el recurso de apelación, la empresa operadora cuenta con un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, para elevarlo al TRASU conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 77. (...)”*

RESPECTO A LA NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES POR MEDIOS DIGITALES

OSIPTEL ha estipulado que las empresas operadoras deben remitir las resoluciones emitidas a los usuarios a través de la notificación personal al

20.1.2 Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.

20.1.3 Por publicación en el Diario Oficial o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley. Adicionalmente, la autoridad competente dispone la publicación del acto en el respectivo Portal Institucional, en caso la entidad cuente con este mecanismo.

20.2 La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados.

20.3 Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.

20.4. El administrado interesado o afectado por el acto (hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificada a través de ese medio siempre que haya dado autorización expresa para ello. Para este caso no es aplicable el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.

Como se puede advertir, no es posible acoger la propuesta de empresa respecto a la notificación, en tanto las disposiciones que emita este Organismo deben encontrarse acorde con lo previsto en el TUO de la LPAG, que conforme se observa de lo antes descrito establece que la notificación electrónica, así como otros medios de comunicación, deben contar con acuse de recibo -como podría ser el de mensaje





domicilio de los usuarios¹⁰, y en caso los usuarios lo autoricen, es posible realizar la notificación a través del correo electrónico¹¹, salvo en el caso de los reclamos interpuestos a través de la página web en el que se emplea la notificación vía correo electrónico; sin embargo, no se contempla otros medios digitales por los cuales se podría notificar al cliente sobre su respuesta al reclamo presentado.

Dada la evolución tecnológica, es necesario modificar el orden de prelación de la notificación a fin de priorizar y expandir el empleo de la notificación a través de medios digitales, tales como la notificación a través de correo electrónico e incluir nuevas alternativas como la notificación a través del envío de mensajes de texto (SMS) a los servicios móviles indicados por el usuario. La digitalización de los trámites es la alternativa más beneficiosa no solo para los usuarios al poder tener conocimiento de la información de manera más rápida y presentar menos inconvenientes en la entrega, sino también para las empresas operadoras, pues permite una reducción de costos significativos en custodia y armado de expediente, mejorando la eficiencia y celeridad de la notificación.

Respecto a lo señalado, cabe precisar que, dada la expansión del internet y la masificación de su uso por parte de la sociedad, se ha analizado los medios de notificación de respuesta solicitados por los usuarios para los trámites relacionados a sus reclamos, del resultado de dicho análisis se tiene que, al cierre del año 2020 más de un 67% de los clientes solicita se le notifique de manera electrónica las resoluciones y documentación relacionada a su reclamo, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

texto-, requiere de autorización expresa del administrado, en este caso del usuario.

Sobre la solicitud de ampliación del plazo de elevación de quejas y apelaciones, conforme se indicó a lo largo del desarrollo del presente documento, debe recordarse que nos encontramos ante un procedimiento de reclamo de un servicio público que tiene un carácter esencial, por lo que los plazos a establecerse deben buscar que dicho procedimiento se lleve a cabo con celeridad y eficiencia.

Respecto de los reportes por problemas de calidad y averías, se mantienen los plazos actualmente establecidos para el reclamo de avería. Al respecto, debe considerarse que dicho reporte constituye una etapa previa al reclamo, dirigida a la atención de aquellos inconvenientes que presenta el usuario que pueden ser solucionados por la empresa operadora de forma rápida, sin necesidad de iniciar un procedimiento de reclamo. En ese sentido no puede establecerse un plazo mayor o que no se encuentre predeterminado, por cuanto desnaturaliza su finalidad.

Con relación al régimen sancionador, es preciso indicar que el hecho que se haya tipificado como infracción administrativa incumplimiento de las nuevas obligaciones que contempla la propuesta normativa no impide, de modo alguno, que el Organismo previo a adoptar cualquier medida sancionadora, realice actividades de prevención que se encuentran ya previstas en el Reglamento General de Supervisión, tales como el monitoreo



¹⁰ “Artículo 36.- Notificación personal
Las notificaciones se efectuarán en el domicilio señalado por el usuario al momento de la presentación del reclamo, o en el que él indique durante el trámite del procedimiento. (...)”

¹¹ “Artículo 39.- Notificación por medios electrónicos
1. El usuario podrá autorizar que la notificación de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento administrativo asociado a su reclamo se realice a través de correo electrónico. La aceptación del usuario debe ser expresa, excepto el caso descrito en el numeral 2. Salvo que el usuario señale algo distinto, se entenderá que dicha autorización rige para todos los actos administrativos subsiguientes hasta la conclusión del procedimiento en la vía administrativa (...)”.



2020	% ELECTRONICO	% FISICO
Ene	62.52	37.48
Feb	59.71	40.29
Mar	61.83	38.17
Abr	75.68	24.32
May	66.86	33.14
Jun	82.4	17.6
Jul	81.69	18.31
Ago	82.69	17.31
Set	35.13	64.87
Oct	65.25	34.75
Nov	70.43	29.57
Dic	64.34	35.66
Promedio	67.38	32.62

Lo cual evidencia que, la mayoría de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, consideran la opción de notificación por medios digitales como la alternativa principal, siendo la opción más ágil e inmediata a través de la cual pueden tomar conocimiento del contenido de las resoluciones que han sido emitidas.

Asimismo, el porcentaje de clientes que no desea realizar la notificación de manera electrónica, no necesariamente se condice a la no existencia de un correo electrónico o número celular al cual pueda notificar la resolución de manera digital, esto si consideramos que casi la totalidad de nuestros abonados móviles se encuentran afiliados a la entrega de recibo digital.

Por otro lado, debe considerarse que en el despliegue del personal para la notificación al domicilio del cliente puede generarse retrasos para la empresa operadora toda vez que no contaría con el cargo de notificación de inmediato, para realizar las elevaciones, y este periodo puede incrementarse cuando las notificaciones se realizan en las distintas provincias del Perú. De igual manera, pueden presentar inconvenientes en la notificación de las resoluciones a los usuarios, en aquellos casos en los que existen problemas climatológicos como huaycos y lluvias, o en situaciones de emergencia en las que se produce el cierre

remisión de comunicaciones preventivas, medidas de advertencia, entre otras.

Asimismo, existen escenarios de tolerancia, siendo que durante la etapa de fiscalización e instrucción los órganos competentes del OSIPTTEL rigen su actuación según los principios de razonabilidad y proporcionalidad.





de carreteras que impiden el acceso a determinadas regiones, ciudades y provincias para brindar respuesta a los clientes. Los inconvenientes detallados serían superados, a través de la masificación de la notificación a través de medios digitales.

De igual manera, el empleo de medios de notificación digitales, se encuentra acorde a la implementación de un gobierno digital que promueve el Estado, que dispone el marco para la gestión y uso adecuado de las *“tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno”*¹², por lo que la notificación digital, ayudaría en la optimización de los procesos.

En línea con lo señalado por la Ley de Gobierno Digital, se ha publicado la Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas, la cual *“tiene por objeto impulsar la aplicación de las tecnologías de la información y comunicaciones en toda la administración pública con el fin de transformar digitalmente los procesos, servicios y procedimientos administrativos”*.

En esa misma línea, la norma promueve la transformación digital de los procedimientos administrativos a fin de *“dar mayor celeridad a todos los trámites administrativos y exoneran requisitos necesarios para la atención resolutive priorizando la atención mediante plataformas y servicios digitales”*.

Asimismo, en línea con la política de Gobierno Digital, el 21 de abril del presente año se publicó la Ley N° 31370, Ley que Dispone la Implementación de Mesas de Partes Digitales y Notificaciones Electrónicas, una vez más se privilegia el desarrollo de notificaciones electrónicas a los administrados.

En cumplimiento con la normativa de Gobierno digital resulta necesario que, el regulador incorpore medidas de notificación digitales que permitan que los usuarios obtengan información de manera célere, más aún dada la situación de emergencia en la que nos encontramos inmersos y debe buscar reducir las



¹² Artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1412



interacciones personales. Asimismo, cabe resaltar que, durante el trámite de reclamos, las empresas también actúan como primera instancia administrativa por lo que debería extenderse la posibilidad de realizar notificaciones electrónicas a través de medios digitales conforme lo señala la Ley N° 31370.

Otra Política estatal de obligatoria observancia por todos los actores de la sociedad y que se encuentra alineada a la propuesta presentada de digitalización de notificación es la protección del ambiente. Mediante la Ley General del Ambiente, aprobada por la Ley N° 28611, se brindó un marco para la gestión ambiental en el Perú, estableciéndose los principios que aseguren el desarrollo de la vida, en un ambiente saludable y equilibrado, y se precisó que todo actor de la sociedad tiene el deber de contribuir con gestionar adecuadamente el ambiente, basados en los principios de sostenibilidad y prevención. Teniendo ello claro, se aprecia que la obligación de realizar la notificación de manera presencial como regla, incentiva el empleo de papel, por lo que resulta contraria a la política del Estado que busca promover la protección del ambiente a través del empleo de herramientas digitales, y se alejaría del criterio ya adoptado por su Despacho de incentivar el empleo de medios digitales como remplazo de los medios físicos.

Por ello, tomando en consideración los argumentos indicados, proponemos realizar las modificaciones que correspondan al Reglamento de Reclamos, a fin de que la notificación de las resoluciones que brindan atención a los reclamos interpuestos por los clientes, se realicen a través de medios digitales, tales como el correo electrónico y vía SMS:

- a. **NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO:** La respuesta a los reclamos y todos los actos administrativos que se emitan en el procedimiento administrativo asociado al reclamo interpuesto se efectuaran de manera electrónica, para ello el usuario deberá indicar al momento de interponer el reclamo, una dirección válida de correo electrónico , en caso no se indique un correo electrónico, y que el servicio reclamado se encuentre afiliado al envío de recibos de manera digital, se deberá realizar la notificación a la misma dirección de correo electrónico a la que se remiten los recibos electrónicos.





b. NOTIFICACION POR MENSAJE DE TEXTO: En los casos en los que no se cuente con una dirección válida de correo electrónico, se realizaran las notificaciones a través de un mensaje de texto al servicio móvil que sea brindado por el usuario al momento de interponer el reclamo, y en caso de no precisar un servicio móvil se remitirá al número celular que se tenga registrado a nombre del usuario.

Por ello resulta necesario que se incorpore un artículo que regule la notificación a través de medios digitales, distintos o alternativos al correo electrónico, considerando la coyuntura nacional.

Asociación Interamericana de empresas de telecomunicaciones

El entorno regulatorio es un aspecto clave para la promoción de las inversiones que son imprescindibles para el desarrollo de las telecomunicaciones y constituye un elemento esencial para apalancar la recuperación económica post pandemia. Por ello, cualquier propuesta de modificación normativa debe evaluarse en función de los costos y los efectos que podría generar en el sector. El Derecho del Consumidor y Usuario es un derecho fundamental que debe ser conocido, promovido y ejercido por todos los participantes de un mercado; en la medida que engloba una serie de derechos y obligaciones cuyo fin último es la protección y defensa de la persona en su faceta económica como consumidor o usuario y su correcto desenvolvimiento en el mercado, para que éste funcione correctamente y beneficie a toda la sociedad. En efecto, en una economía social de mercado -como la peruana- mediante el libre mercado se garantiza que los servicios públicos sean brindados efectiva y eficientemente. Bajo este contexto, el consumidor o usuario cobra vital protagonismo en la sociedad. En esta línea el Doctor Julio Durand señala:

“El derecho del Consumidor no debe ser solo la aplicación y el cumplimiento de ideas recogidas y consagradas en la ley; sino también tomar conciencia de la enorme eficacia y transcendencia que tienen para lograr el bienestar económico social en general, la paz y el orden garantizados por la Constitución, para no quedar expuestos a la arbitrariedad, la fuerza y el azar. Las disposiciones de la Ley de protección del Consumidor en este sentido están estructuradas sobre

Tal y como se desarrolló previamente, los plazos en el procedimiento de reclamo, son fijados considerando la dinámica del consumo del servicio público de telecomunicaciones. En ese sentido, no resulta viable fijar plazos que impliquen, por ejemplo, que el usuario deba esperar hasta dos (2) meses o más para que se ejecute la solicitud de su servicio y cuya omisión fue posteriormente reclamada. Del mismo modo, en el caso de reclamos relacionados a la recarga de servicios móviles prepago, no resultaría viable que el usuario deba esperar hasta dos (2) meses para que se habilite el saldo reclamado.

Debe recordarse que nos encontramos ante un procedimiento de reclamo de un servicio público que tiene un carácter esencial, por lo que los plazos a establecerse deben buscar que dicho procedimiento se lleve a cabo con celeridad y eficiencia.

De otro lado, es de considerar que la ejecución de las resoluciones de primera instancia implica que las empresas operadoras brinden el servicio conforme a lo contratado y según la normativa vigente, por lo que el acogimiento de la pretensión del usuario no supone acciones que demanden de un plazo superior para su ejecución.





bases fundamentales del Derecho Natural, porque están en juego prerrogativas no solamente económicas sino también humanas¹³.

Así, en la actualidad, el consumidor deja de un lado el paradigma de ser débil y vulnerable ante los agentes proveedores de bienes o servicios del mercado, y pasa a ser el punto central del sistema económico mundial y parte integrante de toda la cadena de producción; ya que, en el nacen los deseos que luego serán convertidos en productos o servicios masificados; pero para ello debe existir un ente regulador que lo respalde.

Sin embargo, el proyecto de norma ha obviado esta perspectiva de la regulación, imponiendo obligaciones a los proveedores en un plazo de imposible cumplimiento al interior de un procedimiento administrativo de reglamos regulados en Telecomunicaciones. En efecto, la regulación se ha centrado en las obligaciones de las operadoras sin tomar en cuenta los perjuicios que ocasiona al usuario un procedimiento cuyos plazos no se adaptan a la realidad ni al dinamismo en la atención de reclamos, impactando directamente en la satisfacción de los usuarios que buscan solucionar un inconveniente o satisfacción en la prestación del servicio.

Asimismo, el sector de las telecomunicaciones no se encuentra en el mejor escenario para mantener el ritmo necesario de inversión. La alta fiscalidad (incongruente con los objetivos de masificación de los servicios); las dificultades para el despliegue de infraestructura (trabas municipales); los sobrecostos como el pago por el servicio de verificación biométrica a RENIEC; o los cambios en el mercado que no han tenido reflejo en las regulaciones -con la consecuente caída permanente del ARPU- son algunas de las dificultades actuales que enfrenta la industria, junto con algunos cambios legislativos y normativos que pueden suponer frenos al desarrollo de la economía digital¹⁴.

No obstante, las restricciones mencionadas, el mantenimiento de altos estándares de calidad en el servicio y la mejora continua para la satisfacción de los usuarios constituyen una prioridad para los operadores en la búsqueda de mantener e incrementar su base de clientes, en un entorno de sana

Respecto del comentario referido al régimen de infracciones y sanciones, es de indicar que, en observancia del principio de razonabilidad, la mayor parte de las conductas fueron calificadas en el proyecto normativo como leves; considerando la proporción entre la sanción y la finalidad perseguida. No obstante, considerando lo dispuesto en la Resolución N° 118-2021-CD/OSIPTEL, que aprueba la "Norma que establece el Régimen de Calificación de Infracciones del OSIPTEL", se incluye una disposición transitoria a fin de precisar que la calificación jurídica de las infracciones contenidas en "Anexo 1: Régimen de Infracciones y Sanciones" del Reglamento de Reclamos se aplica según dicha norma. De esta manera, desde la entrada en vigencia de la referida Resolución N° 118-2021-CD/OSIPTEL, las infracciones serán calificadas como leves, graves o muy graves, según el análisis que se realice respecto de la conducta detectada.

Con relación a la posibilidad que se considere un enfoque preven que privilegie el empleo de medidas menos gravosas, deber señalar que este Organismo viene ejerciendo sus funciones fiscalización y sanción dentro del marco normativo vigente.

En efecto, durante la etapa de fiscalización e instrucción los órga competentes del OSIPTEL rigen su actuación según los princip de razonabilidad y proporcionalidad.

El hecho que se haya tipificado como infracción administrativa incumplimiento de las nuevas obligaciones que contempla e propuesta normativa no impide, de modo alguno, que e Organismo previo a adoptar cualquier medida sancionadora, rea actividades de prevención que se encuentran ya previstas er Reglamento General de Supervisión, tales como el monito



¹³ Durand Carrión, Julio. "Tratado del Derecho del Consumidor en el Perú", Universidad de San Martín de Porres, Lima, 2007. Página 226.

¹⁴ <https://asiet.lat/?wpdmdl=7895>



competencia. En el Perú, la ampliación de la oferta y la calidad de los servicios mejoró notablemente en los últimos años, gracias a las inversiones realizadas¹⁵ Mientras que en 2012 usaba Internet el 44,6% de los peruanos, en 2019 esta cifra superó el 64,4%. Según el INEI el 40,1% de los hogares tiene acceso a Internet, una mejora de 14.6 puntos desde 2013. Según reporta OSIPTEL, al cierre de 2020, existían 2.7 millones de abonados de Internet fijo, una cifra 14,4% mayor a la registrada un año atrás. Al mismo tiempo, la accesibilidad de los servicios mejora de forma constante: el costo del acceso a Internet ha caído en Perú un 94% en los últimos 5 años, siendo los planes de Banda Ancha de los más asequibles de la región. A su vez, la velocidad promedio de Internet fijo supera los 47.5 Mbps, un 20% más que a inicios de 2020; mientras que la móvil alcanza los 23.18 Mbps, un 4.8% más en el mismo periodo. La mejora en velocidad de internet respecto al 2014 es de 1.117% en internet fijo (desde 3.9 mbps) y del 457% en velocidad móvil (desde los 4.16 mbps). En el último año, el despliegue de antenas 4G permitió dar conectividad a más de 10.000 nuevas localidades y beneficiar a más de un millón de ciudadanos, sobre todo en zonas rurales, según el MTC.

En los esfuerzos que el sector realiza para mejorar las condiciones de calidad en la prestación de los servicios hay que considerar también que éstas no dependen única y necesariamente de la planeación que los operadores de telecomunicaciones realizan, sino también de algunos factores exógenos que en ocasiones pueden afectar en la experiencia de los usuarios, como la saturación de las redes, la demanda de tráfico fluctuante en diferentes horarios y ubicaciones, la estructura física que rodea a una conexión, la ubicación de los dispositivos móviles o routers, las condiciones del suministro eléctrico e incluso los fenómenos meteorológicos.

Frente a lo anterior, tomando en cuenta las dificultades que se presentan para atender algunas exigencias específicas en casos concretos y justificados, un enfoque de cumplimiento sustentado estrictamente en un régimen sancionatorio tendría efectos nocivos y desproporcionados para el sector. Al respecto, existen alternativas que han mostrado resultados positivos desde la aplicación de

remisión de comunicaciones preventivas, medidas de advertencia, entre otras.

Como parte de dichas medidas preventivas o de incentivo de cumplimiento de la normativa, el OSIPTEL ha publicado un ranking de calidad de la atención, conforme se puede observar de la información publicada en la página institucional y redes sociales²¹.

Del mismo modo, desde hace algunos años se llevan a cabo coordinaciones y seguimiento sobre el procedimiento de reclamo, en el Comité Especial de Gestión de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones conformado por Resolución de Consejo Directivo N° 112-2017-CD/OSIPTEL, integrado por representantes del OSIPTEL y de las empresas operadoras con mayor participación en el mercado que presentan mayor incidencia de reclamos.

En atención a lo expuesto, se puede advertir que este Organismo tiene un enfoque preventivo, lo cual no limita que se incluya en el Reglamento de Reclamo el régimen sancionador correspondiente, el cual se aplica en los casos que así lo ameriten, en atención a principios antes descritos.



¹⁵ Habiendo invertido la industria más USD 6 mil millones desde 2014.

²¹ <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/osiptel-elabora-ranking-de-la-calidad-de-atencion-del-usuario-de-los-servicios-publicos-de-telecomunicaciones/>



esquemas preventivos, los cuales permiten dirimir desavenencias entre proveedores y consumidores de servicios, sin generar cargas económicas y administrativas excesivas y onerosas.

Sin duda, los esfuerzos que realiza OSIPTEL para mejorar la experiencia de los usuarios en relación con el servicio son loables; y también por parte de las prestadoras se ha mostrado el compromiso con este objetivo. El propio regulador reconoce y destaca los avances que se han dado en el país tanto en materia de conectividad como en concreto de calidad, extensión y asequibilidad de los servicios, así como en lo relacionado con la atención al cliente. No obstante, debemos señalar que la complejidad que implica atender cada reclamo de uno de los servicios más extendidos del país es alta, y que por ello es esencial que exista un esquema equilibrado, realista y eficiente en lo relativo a los plazos de atención y la solución de diferencias.

La limitación en los plazos considerados para el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el proyecto de decreto, no toma en cuenta los factores anteriormente mencionados y observamos, de manera respetuosa, la necesidad de plantear de manera general una ampliación de los tiempos indicados para las diversas acciones señaladas, particularmente en la atención de reportes por problemas de calidad o avería, además de la incorporación de una alternativa flexible para atender en un plazo mayor eventos específicos que pudieran estar plenamente justificados.

En el mismo sentido, consideramos fundamental enfatizar la necesidad de un enfoque preventivo, en lugar de uno sancionatorio, como el estipulado en el proyecto, el cual señala como faltas graves el incumplimiento de algunos procesos que pueden presentar dificultades para su realización en tiempo y forma por motivos no necesariamente atribuibles a los operadores y pese a la voluntad de búsqueda de una solución y resarcimiento oportuno. El esquema sancionatorio que se establece a partir de las faltas catalogadas como graves en el Anexo 1 de la Resolución N° 00052-2021-CD/OSIPTEL 'REGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES', y a partir de la modificación que establece el artículo tercero, no abona a la solución de la problemática comentada sino que de hecho puede tener efectos contraproducentes y desproporcionados en perjuicio del servicio que otorgan los operadores y en última instancia sobre los propios usuarios que se busca proteger. Especialmente nos parece preocupante





que pueda existir en Perú una presión sancionatoria por encima del nivel que observamos en la comparativa regional.

Los modelos de atención y gestión de reclamos, el monitoreo del cumplimiento de obligaciones y los regímenes sancionatorios son objeto de una revisión constante en diferentes países de la región, por lo que la consideración de buenas prácticas y experiencias en estos ámbitos resulta de gran relevancia y utilidad para la evaluación de los ajustes que se pretenden realizar al respecto en cada país. Algunos de los ejercicios más relevantes que se han observado recientemente en la región en dichas áreas se derivan de la implementación de modelos preventivos para la ejecución de las funciones sancionatorias de las autoridades en el sector TIC.

Entendemos que el cumplimiento de exigencias en materia de calidad de deben basarse en un trabajo cooperativo entre autoridades y prestadoras, y no estar orientado hacia lo punitivo, ya que un enfoque orientado a la sanción puede tener consecuencias no deseadas como desincentivo a la innovación, distorsiones en el mercado, reducción de la oferta, o menor eficiencia y competencia. Por ello, es fundamental que las políticas y directrices regulatorias avancen hacia esquemas de corregulación y autorregulación, y en esa medida las políticas de incentivos y acompañamiento para la promoción de cumplimiento de las obligaciones por parte de los prestadores, también resultan necesarias para focalizar los esfuerzos y recursos en la optimización de los servicios y la satisfacción de obligaciones, a través de un trabajo conjunto entre autoridades sectoriales y operadores.

Es positivo focalizar la actuación de fiscalización y sanción en promover el cumplimiento, y no en el aspecto punitivo. Las autoridades se ven favorecidas por una mayor estabilidad en la prestación del servicio, mejorando el bienestar ciudadano. Promover esquemas con enfoque preventivo permite optimizar el ejercicio de la función pública. Es posible avanzar en los principios de autorregulación y optimización de la vigilancia, prevención del riesgo, alertes tempranas, incentivos (rankings) y acuerdos de mejoras, yendo a un esquema de autoevaluación.

La potestad sancionatoria, por su naturaleza disuasiva y conminatoria, debe ejercerse para cumplir con un fin en una última instancia. Su uso en el ejercicio de funciones de fiscalización o vigilancia puede resultar ineficaz para con los objetivos de los reguladores. Los mecanismos para conminar el cumplimiento de





las obligaciones y realizar correcciones puntuales antes de imponer una sanción han sido valorados por la OCDE en su documento Guía para el cumplimiento regulatorio y las inspecciones ¹⁶, donde se plantea una lista de verificación de 12 criterios que corresponden a los 11 Principios de la OCDE sobre las Mejores Prácticas para el Cumplimiento de las Normas e Inspecciones y un duodécimo criterio “Poniendo los pies sobre la tierra” referido a la medición del desempeño de la institución, estos comportan recomendaciones para las inspecciones y la promoción de cumplimiento: (i) Cumplimiento basado en evidencia; (ii) selectividad; (iii) enfoque de riesgo y proporcionalidad; (iv) regulación responsiva; (v) visión de largo plazo; (vi) coordinación y consolidación; (vii) gobernanza transparente; (viii) integración de información; (ix) procesos claros y justos, (x) promoción del cumplimiento; (xi) profesionalismo. Las recomendaciones de la OCDE apuntan a adoptar mecanismos más eficientes que la imposición de sanciones para el ejercicio de las funciones de fiscalización, vigilancia y control. El ejercicio de estas funciones, para beneficio de los usuarios, debe prevenir los incumplimientos y realizar las correcciones pertinentes por parte de los operadores cuando se lleguen a incumplir obligaciones y sólo frente a un comportamiento arbitrario, o desconocimiento de los requerimientos y solicitud de correcciones puntuales, se deberían imponer las sanciones.

Las mejores prácticas y recomendaciones internacionales en la materia tienden a priorizar la corregulación como complemento de la regulación y la autorregulación. Así lo reconoce la UIT que, considerando “la complejidad y la naturaleza cambiante del ecosistema TIC”, promueve la corregulación como una práctica en la que regulador y regulados trabajan juntos con responsabilidades divididas, conviviendo la regulación y la autorregulación¹⁷.

El regulador australiano (ACMA) adoptó medidas en la materia al implementar estrategias conjuntas con los proveedores. Mientras que el regulador de telecomunicaciones del Reino Unido (OFCOM) reconoce como uno de sus principios rectores buscar una menor intervención. OFCOM prefiere trabajar con los diferentes actores del mercado para promulgar corregulación que sea más



¹⁶ OCDE. Guía de la OCDE para el cumplimiento regulatorio y las inspecciones. Octubre de 2019. Disponible en: <http://bit.ly/2TUey7X>

¹⁷ UIT, "Using Regulatory Impact Analysis to Improve Decision Making in the ICT Sector", 28 de septiembre de 2014: <http://bit.ly/38A02Vg>



flexible y pueda reaccionar mejor a los cambios constantes de este sector¹⁸. OFCOM reconoce también que el modelo de corregulación es el más adecuado cuando los intereses corporativos de maximizar ganancias están alineados con las soluciones a los problemas del sector y los objetivos de interés público¹⁹. El regulador inglés estudia la posibilidad de desregular el mercado para cada servicio de telecomunicaciones y busca espacios donde la corregulación pueda reemplazar regulación existente.

Un caso representativo a nivel regional de prácticas que promueven los acuerdos entre regulador y regulados para el cumplimiento de compromisos es el de la aplicación de Términos de Compromisos de Ajuste de Conducta (TAC) en Brasil, normados en la Resolución N° 629 de 16 de diciembre de 2013 por ANATEL. Estos TAC permiten a determinadas agencias gubernamentales aceptar el compromiso de las partes interesadas para ajustar su conducta a la normatividad. Mediante los compromisos, el cumplimiento pecuniario de la sanción se ve traducido en obligaciones de hacer por parte del regulado, las cuales permiten de forma más flexible cumplir objetivos específicos en materia de conectividad, privilegiando el interés público. Los proyectos considerados en las obligaciones de hacer como parte de los TAC deben observar las siguientes pautas: (i) llevar el servicio a las zonas de bajo desarrollo económico y social a través de la expansión de la capacidad, la capilaridad o la cobertura de las redes de telecomunicaciones; (ii) la reducción de las diferencias entre regiones; (iii) la modernización de las redes de telecomunicaciones; (iv) la prestación a los usuarios de altos estándares de calidad; y, (v) la masificación del acceso a las redes y servicios de telecomunicaciones que soportan el acceso a internet de banda ancha.

En la misma línea, en Colombia desde 2017 se implementó una política preventiva desde el Ministerio TIC, entidad encargada de ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control del régimen de telecomunicaciones, con la expedición de la resolución 3160 de 2017. Esta permitió, en un corto periodo para los años 2018-2019, (i) incrementar en un 6% el recaudo del Ministerio en relación con las contraprestaciones que deben pagar los operadores por la



¹⁸ Ofcom. Better Policy Making - Ofcom's approach to Impact Assessment. 26 de junio de 2010. Disponible en: <http://bit.ly/37p53S1>

¹⁹ Ofcom, "Identifying appropriate regulatory solutions: principles for analyzing self- and coregulation", diciembre de 2008: <http://bit.ly/37pXfzn>



prestación de los diferentes servicios de comunicaciones (ii) Incrementar más del 30% en cumplimiento de reportes de información; (iii) mejorar el cumplimiento de otorgamiento de pólizas o garantías; (iv) aumentar el cumplimiento de obligaciones de todos los sectores; y (v) lograr que los acuerdos de mejora presentados por los operadores incrementaran los porcentajes de cumplimiento cerca del 66.7%.

El ministerio TIC de Colombia, dentro de su política preventiva, realizó campañas de socialización y pedagogía para el cumplimiento de las obligaciones a los operadores, lo que generó mayor conocimiento por parte de los operadores de sus obligaciones. A finales de 2020 se realizó un análisis de esta política del Ministerio TIC de Colombia y se realizó una modificación con la expedición de la Resolución Mintic 057 de 2021 con el fin de fortalecer y garantizar el cumplimiento de las metas formuladas por parte del Ministerio, donde se mantiene el fundamento del modelo preventivo con un esquema de autoevaluación de los operadores para implementar medidas preventivas y correctivas y garantizar una mejor prestación del servicio de Internet, voz, postales, televisión y radio difusión sonora ²⁰.

Varias entidades de vigilancia y control en Colombia han venido adoptando modelos con un enfoque preventivo a través de la suscripción de acuerdos y/o compromisos de mejora. Por ejemplo, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) implementó un modelo preventivo para ejercer sus funciones de inspección vigilancia y control para proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y desde marzo de 2019 viene adelantando mesas de trabajo con los operadores en el marco de la política PrevenSIC, bajo principios de autorregulación, debida diligencia, corresponsabilidad y empoderamiento, de lo cual se destaca que ante denuncias de los ciudadanos o incumplimientos de los operadores detectados directamente por la SIC, esta entidad ha promovido esquemas de autorregulación y de presentación de acuerdos o compromiso de mejora por parte de los operadores que permiten y promueven la satisfacción de los clientes bajo los siguientes esquemas:

1. Compromisos de mejora ante posibles incumplimientos.
2. Promoción de soluciones en primer contacto a los usuarios



²⁰ <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/161414:Colombia-fortalece-su-politica-publica-de-vigilancia-preventiva-delas-telecomunicaciones-anuncia-la-ministra-Karen-Abudinen>



3. SIC Facilita y programa de autocomposición.

Además, la SIC ha venido trabajando, en conjunto con los operadores, en mayor presencia en las diferentes regiones a través de estrategias como ferias de atención al ciudadano. En ellas, en coordinación con los operadores, los ciudadanos puedan ser atendidos y tramitar distintas solicitudes ante los operadores.

Todo eso ha traído como resultado que para el cierre de 2020 se hayan reducido considerablemente los recursos de apelación ante la SIC, las denuncias de usuarios contra los operadores, así como las sanciones. No obstante, en ejercicio de sus funciones, la SIC ha aumentado considerablemente las visitas de inspección, sin que ello trajera como consecuencia un aumento en las sanciones o en procesos sancionatorios, como se puede ver a continuación.

En definitiva, la política preventiva por encima de la punitiva es una alternativa que han adoptado diferentes autoridades en la región y otras latitudes con las cuales se persigue la materialización de los fines del Estado, la adecuada prestación de los servicios y la efectividad de los derechos e intereses de los ciudadanos, con lo cual en los términos de los criterios OCDE “Un buen sistema de inspecciones y de promoción del cumplimiento de las normas debe apuntar a generar los mejores resultados posibles en términos de prevención o mitigación de riesgos y a promover la prosperidad económica, mejorando el bienestar, persiguiendo el interés público sin incurrir en costos excesivos para el Estado ni en mayores cargas para los sujetos regulados, asegurando más bien la confianza y la satisfacción de los diferentes grupos de interés (OECD, 2012).”

FLASH

1. Sobre la modificación planteada mediante el presente proyecto normativo, cabe indicar que si bien apoyamos aquellas modificaciones que benefician a los usuarios para que cuenten con mayor información sobre los reclamos, apelaciones y quejas planteadas; así como un procedimiento más ágil y rápido, consideramos que ciertas modificaciones planteadas no cumplen con los objetivos previamente indicados.

2. De esta manera, las modificaciones, lejos de generar mayores beneficios a los usuarios, generarán mayores sobrecostos a las operadoras para la implementación de las soluciones planteadas, sin embargo, sus efectos podrían

Las modificaciones propuestas se encuentran debidamente sustentadas en el Informe de Calidad Regulatoria, habiéndose evaluado el costo - beneficio de las mismas, por lo que, si bien pueden demandar inversión de recursos por parte de la empresa operadora, del análisis realizado, se advierte que el beneficio social es más alto.

Asimismo, discrepamos con la posición de la empresa operadora respecto a que en la prestación del servicio público de telecomunicaciones debe privilegiarse los aspectos relacionados con la cobertura. La atención al usuario respecto de sus reclamos





pasar desapercibidos por los usuarios, quienes finalmente deben gozar de los beneficios de las modificaciones. Esto se traduce en una sobreregulación que a nuestro parecer lejos de encontrarse justificada, podría devenir en implementaciones ineficaces e ineficientes. Ello, en una coyuntura como la actual no tiene cabida alguna, puesto que, los esfuerzos de las operadoras se encuentran concentrados en brindar mayor conectividad en zonas desconectadas con necesidades de teleeducación y telesalud. En ese sentido, consideramos respetuosamente que, si bien, una actualización del Reglamento de Atención de Reclamos es adecuada, dicha actualización debe concentrarse en agilizar el procedimiento de atención de reclamos y evitar la sobreregulación para que los planes de despliegue de las operadoras puedan continuar ejecutándose y continuar llegando a las zonas más desconectadas del país.

HUGUES

1. Sobre la modificación planteada mediante el presente proyecto normativo, cabe indicar que si bien apoyamos aquellas modificaciones que beneficien a los usuarios para que cuenten con mayor información sobre los reclamos, apelaciones y quejas planteadas; así como un procedimiento más ágil y rápido, consideramos que ciertas modificaciones planteadas no cumplen con los objetivos previamente indicados.

2. De esta manera, las modificaciones, lejos de generar mayores beneficios a los usuarios, generarán mayores sobrecostos a las operadoras para la implementación de las soluciones planteadas, sin embargo, sus efectos podrían pasar desapercibidos por los usuarios, quienes finalmente deben gozar de los beneficios de las modificaciones. Esto se traduce en una sobreregulación que a nuestro parecer lejos de encontrarse justificada, podría devenir en implementaciones ineficaces e ineficientes. Ello, en una coyuntura como la actual no tiene cabida alguna, puesto que, los esfuerzos de las operadoras se encuentran concentrados en brindar mayor conectividad en zonas desconectadas con necesidades de teleeducación y telesalud. En ese sentido, consideramos respetuosamente que, si bien, una actualización del Reglamento de Atención de Reclamos es adecuada, dicha actualización debe concentrarse en agilizar el procedimiento de atención de reclamos y evitar la sobreregulación

solicitudes durante la relación contractual, cobra un papel preponderante en su satisfacción con relación al servicio prestado, por lo que resulta necesario adoptar las medidas regulatorias correspondientes a fin de mejorar los procedimientos relacionados a dicha atención.





para que los planes de despliegue de las operadoras puedan continuar ejecutándose y continuar llegando a las zonas más desconectadas del país.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

La propuesta de “Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” contiene modificaciones importantes, pero perfectibles en atención a las necesidades de los usuarios y la imperiosa necesidad de establecer disposiciones normativas acordes con la relación asimétrica existente entre empresas y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Se reconoce la importancia del impulso del uso de los canales remotos para el procedimiento de reclamos, pero éste debe realizarse de manera progresiva, a fin de que pueda ser ejercido como un derecho por los usuarios y no una imposición que termine perjudicándolos y relevando a las empresas de su obligación de realizar una adecuada notificación.

De acuerdo con lo indicado por la Defensoría del Pueblo, se mantiene la posibilidad que las notificaciones se realicen por medios electrónicos o de forma física, según lo comunique o solicite el usuario, al iniciar el procedimiento de reclamo, presentación recurso de apelación o queja.

