



NOTA DE PRENSA

N° 046-2020

OSIPTEL PUBLICA PRECEDENTE QUE OBLIGA A LAS OPERADORAS A EMITIR RESOLUCIONES DE RECLAMOS DEBIDAMENTE MOTIVADAS

- *Un recurso de apelación contra una resolución de primera instancia que no se encuentre debidamente motivada será declarada a favor del usuario.*

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) publicó una resolución del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) que sienta un Precedente de Observancia Obligatoria en las apelaciones que se resuelven en segunda instancia y que busca dotar de predictibilidad y seguridad jurídica a los pronunciamientos emitidos en el procedimiento de reclamos de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Con la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL, del 19 de junio de 2020, se aprobó el Precedente de Observancia Obligatoria que interpreta la aplicación del artículo 33 del Reglamento de Reclamos y que obliga a las empresas operadoras a emitir resoluciones de primera instancia debidamente motivadas.

El ente regulador tomó esta decisión tras identificar que las operadoras no están sustentando debidamente sus resoluciones, ni están declarando la inadmisibilidad cuando se presentan reclamos ambiguos, afectando los derechos de los usuarios y elevando la carga procesal.

Se precisa que, para que una resolución se considere debidamente motivada debe incluir los hechos del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, la identificación expresa de las normas jurídicas específicas aplicables al caso concreto, los medios probatorios, entre otros.

Bajo estas consideraciones, el recurso de apelación contra una resolución de primera instancia que no se encuentre debidamente motivada será declarado a favor del usuario, siempre y cuando el reclamo interpuesto haya cumplido los requisitos establecidos en el Reglamento de Reclamos.

Asimismo, la empresa operadora deberá declarar la inadmisibilidad del reclamo presentado por el usuario sin los requisitos exigidos; de lo contrario, el TRASU dictaminará la nulidad de la resolución de primera instancia y ordenará que se tramite el reclamo conforme a las normas del procedimiento regular.

Con el Precedente de Observancia Obligatoria aprobado, los usuarios obtendrán resoluciones suficientemente motivadas y tendrán la oportunidad de subsanar en primera instancia cuando hayan presentado un reclamo sin indicar el motivo específico; las empresas operadoras evaluarán mejor los reclamos bien argumentados y el TRASU podrá pronunciarse por los temas de fondo cuando estos lleguen a la segunda instancia.

Lima, 10 de setiembre de 2020

“Promovemos la competencia, empoderamos al usuario”

Gerencia de Comunicación Corporativa



[@OSIPTEL](https://twitter.com/OSIPTEL)



www.facebook.com/osipteloficial