



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

RESOLUCIÓN N° 01-2015-LIN-RQJ/TRASU-OSIPTEL

Lima, 29 de setiembre de 2015

Materia	Lineamientos en Materia de Quejas aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.
----------------	--

CONSIDERANDO:

Que, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL, TRASU, de acuerdo al Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, Reglamento General de OSIPTEL, es el órgano de OSIPTEL que conoce y resuelve los reclamos presentados por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, en segunda instancia, contra las empresas operadoras.

Que, la facultad de resolver reclamos como segunda instancia administrativa, fue incluida en la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobada mediante Ley N° 27332, conteniendo similar disposición el Artículo 3° del Reglamento de Organización y Funciones del TRASU, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 003-2003-CD/OSIPTEL.

Que, adicionalmente a la facultad de resolver reclamos en segunda instancia, de acuerdo al numeral 3 del Artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones del TRASU, se establece que la Sala Plena del Tribunal se reúne para expedir lineamientos que orienten a los usuarios y a las empresas sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, en los aspectos que fueren de su competencia.

Que, en sesión de Sala Plena de fecha 29 de setiembre de 2015, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL - TRASU, acordó aprobar el los Lineamientos en materia de Quejas.

Que, la publicación de los Lineamientos Resolutivos en materia de Quejas se sustentan en el principio administrativo de "Predictibilidad", de modo que los usuarios y empresas operadoras tengan la posibilidad de anticipar la forma en que serán resueltos los conflictos que pudieran surgir en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, además se pretende incentivar conductas que se estiman como eficientes y diligentes de parte de los agentes que participan en el mercado del servicio público de telecomunicaciones (usuarios y empresas operadoras).

De conformidad con la Ley N° 27332, la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2003-CD/OSIPTEL y el acuerdo adoptado en la sesión del TRASU;

CS

SE RESUELVE:

LF

Artículo Único.- Aprobar los Lineamientos Resolutivos en materia de Quejas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL.


Carlos Silva Cárdenas

Presidente del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios