



SESIÓN N° 757/20 DEL CONSEJO DIRECTIVO
Jueves, 27 de agosto de 2020

En Lima, siendo las 09:30 horas del día jueves 27 de agosto de 2020, se reunieron por audioconferencia el señor Rafael Munte Schwarz, Presidente del Consejo Directivo, el señor Jesús Guillén Marroquín, el señor Jesús Villanueva Napurí, el señor Carlos Barreda Tamayo y el señor Arturo Vásquez Cordano, todos miembros del Consejo Directivo.

Bajo la Presidencia del señor Rafael Munte Schwarz, y con el quórum reglamentario, se dio inicio a la Sesión N° 757/20 del Consejo Directivo. La sesión contó además con la participación de los señores Sergio Cifuentes Castañeda, Gerente General (quien participó en los puntos III.2; III.3 y III.4 del orden del día, de conformidad a lo establecido en el artículo 88° del Reglamento General del OSIPTEL), Alberto Arequipeno Támara, Gerente de Asesoría Legal y Felix Vasi Zevallos, Secretario del Consejo Directivo.

I. APROBACIÓN DEL ACTA

Se procedió a aprobar el Acta correspondiente a la Sesión N° 756/20.

II. PRESENTACIÓN

II.1. Audiencia solicitada por Telefónica del Perú S.A.A. a fin de exponer sus argumentos respecto del Recurso de Apelación contra la Resolución N° 117-2020-GG/OSIPTEL– Expediente N° 046-2016-GG-GSF/PAS

Los miembros del Consejo Directivo tomaron conocimiento y plantearon interrogantes y precisiones a los representantes de la empresa, señores Walter Córdova, Alejandro Suca y Roberto Streuli.

Dichos representantes participaron en dicha sesión, por audioconferencia, a través de la plataforma virtual Microsoft Teams.

III. ORDEN DEL DÍA

III.1. Recurso de Apelación interpuesto por Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 117-2020-GG/OSIPTEL - Expediente N° 046-2016-GG-GSF/PAS.

Mediante Informe N° 133-GAL/2020, el Gerente de Asesoría Legal elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el proyecto de resolución sobre el recurso de apelación interpuesto por Telefónica del Perú S.A.A. (TDP) contra la Resolución N° 117-2020-GG/OSIPTEL, que le impuso una multa grave de 45,9 UIT por no implementar mecanismos idóneos para que el usuario acceda a su expediente de reclamo, así como conocer el estado de su trámite.

A continuación, el Gerente de Asesoría Legal explicó los alcances de su informe, refutando todo lo señalado por TDP y solicitando confirmar la multa de primera instancia.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Oficina General de Asesoría Jurídica y
 de Intervención Legal en
 el Poder Judicial

Acuerdo 757/3667/20

Visto el Informe N° 133-GAL/2020, los señores miembros del Consejo Directivo, por unanimidad acordaron:

- Declarar INFUNDADO el recurso de apelación interpuesto por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución N° 117-2020-GG/OSIPTTEL; y, en consecuencia CONFIRMAR la multa impuesta de CUARENTA Y CINCO CON 90/100 (45,9) UIT por la comisión de la infracción tipificada en el literal (i) del numeral 7 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, al haber incumplido el primer y segundo párrafo del artículo 11 de la misma norma.
- Encargar a la Gerencia General disponer de las acciones necesarias para:
 - (i) La notificación de la presente Resolución y el Informe N° 133-GAL/2020 a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.;
 - (ii) La publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano";
 - (iii) La publicación de la presente Resolución, el Informe N° 133-GAL/2020 y las Resoluciones N°s 305-2017-GG/OSIPTTEL y 117-2020-GG/OSIPTTEL en el portal web institucional del OSIPTTEL: www.osiptel.gob.pe; y,
 - (iv) Poner en conocimiento de la presente Resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas del OSIPTTEL, para los fines respectivos.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo

III.2. Publicación para comentarios del proyecto de Resolución Normativa que actualiza el valor del Cargo de Interconexión Tope por terminación de llamadas en las Redes de los Servicios Públicos Móviles

Mediante Memorando N° 290-GPRC/2020 la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTTEL, el Informe N° 090-GPRC/2020, referido a la publicación para comentarios del proyecto de Resolución Normativa que actualiza el valor del Cargo de Interconexión Tope por terminación de llamadas en las Redes de los Servicios Públicos Móviles

Al respecto, el Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia explicó que la actualización propuesta es pertinente al haberse determinado un cambio en la demanda anual del mercado móvil, lo que ha implicado una varianza superior al 5 % respecto al cargo vigente; correspondiendo la próxima actualización el enero de 2022. Finalmente, indicó que este proyecto se publicará 20 días hábiles para recibir comentarios.

Acuerdo 757/3668/20

Visto el Informe N° 090-GPRC/2020, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Superior
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

- Aprobar la publicación para comentarios del proyecto de Resolución Normativa que actualiza el Cargo de Interconexión Tope por Terminación de Llamadas en las Redes de Servicios Públicos Móviles.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la resolución que aprueba el proyecto de Resolución Normativa sea publicada en el Diario Oficial "El Peruano".
Asimismo, se encarga a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la resolución que se aprueba, el proyecto de Resolución Normativa, la Exposición de Motivos y el Informe Sustentatorio, se publiquen en el Portal Institucional del OSIPTEL (página web <http://www.osiptel.gob.pe>).
- Establecer un plazo de veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha en que la resolución aprobada, se publique en el Diario Oficial "El Peruano", para que los interesados puedan presentar sus comentarios respecto del proyecto de Resolución Normativa.
Los comentarios serán presentados por escrito, en la oficina principal del OSIPTEL (Calle De la Prosa N° 136, San Borja, Lima) o mediante correo electrónico a la dirección sid@osiptel.gob.pe, en cuyo caso se deberá adjuntar un archivo en formato MS Word y obtener una constancia de acuse de recibo remitida por el OSIPTEL.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente Acuerdo de Consejo Directivo.

III.3. Publicación para comentarios del Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Mediante Memorando N° 523-GPSU/2020 la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, elevó el Informe N° 071-GPSU/2020 al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, referido a la publicación para comentarios del Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Al respecto, la Gerente de Protección y Servicio al Usuario recordó que en Julio del año en curso OSIPTEL aprobaron medidas temporales por el Estado de Emergencia vigentes hasta el 31/12/2020. Posteriormente, se aprobaron medidas extraordinarias, tales como eliminar la suspensión de Apelaciones y las quejas por teléfono.

Añadió que para evaluar dichas medidas y elaborar las propuestas de modificación del Reglamento de Reclamos se ha constituido un Comité Inter-Gerencial conformado por GPSU, TRASU, GAL y representante de ST. Dicho Comité ha propuesto las siguientes **Modificaciones al Reglamento de Reclamos**, que serán publicadas para recibir cometarios y que consisten en:

- (i) **Mejorar la atención por parte de las empresas operadoras a los problemas de los usuarios de telecomunicaciones que son reportados al OSIPTEL a través de la implementación de un Sistema de Gestión de Usuarios Automatizado.**

Con un aplicativo ad hoc, el usuario podrá registrar en el sistema, directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTEL, su problema, el cual será comunicado a la empresa operadora a efectos de que



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de las Normas y
Calidad de los Servicios
Públicos de Telecomunicaciones

brinde una respuesta y solución oportuna; y caso contrario, sea un canal más de presentación de reclamos, respecto de aquellas materias que sean reclamables. Mediante instructivo técnico aprobado por la Gerencia General se establecerán las pautas técnicas para la adecuada implementación y funcionamiento del sistema. Su implementación será en el plazo de 7 meses de aprobada la norma.

(ii) Mejorar el acceso virtual a los expedientes de reclamos de primera instancia que brindan las empresas operadoras al OSIPTEL.

El acceso a los expedientes de reclamos será de forma permanente y directa, las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, conforme a las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico que, para tal efecto, se apruebe. El acceso virtual debe permitir la visualización completa y legible, así como la búsqueda y extracción de: (a) los registros de los expedientes de reclamos y (b) los documentos que forman parte de cada expediente de reclamo. Implementación: Se implementará en el plazo de 4 meses de aprobado el Instructivo Técnico.

(iii) Establecer las disposiciones necesarias para las apelaciones y quejas a través del canal telefónico.

En el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan alguno de estos servicios, el usuario sólo podrá presentar el recurso de apelación o queja si la comunicación se realiza desde el mismo número telefónico sobre el cual se está reclamando o se pretendía reclamar. Este requisito no aplicará en los supuestos en los cuales el usuario no contaría con acceso al servicio objeto de reclamo (reclamos por suspensión, corte o baja injustificada, quejas por suspensión del servicio con reclamo en trámite, entre otros). La empresa operadora deberá leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las razones para la apelación o queja y obtener su conformidad respecto de lo registrado, así como remitir al usuario dicha información a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o, en su defecto, mediante mensajes de texto. Su vigencia será desde el 1 de enero de 2021.

Por último, los señores directores plantearon aclaraciones y formularon interrogantes, las que fueron debidamente respondidas.

Acuerdo 757/3669/20

Visto el Informe N° 071-GPSU/2020, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Aprobar la publicación para comentarios del "Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones".
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:

- (i) La publicación en el Diario Oficial "El Peruano" de la Resolución que aprueba la publicación para comentarios de los interesados del Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

- (ii) La publicación de la Resolución aprobada, el Proyecto de Norma, la Exposición de Motivos, así como el Informe sustentatorio, sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).
- Establecer un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la resolución aprobada en el Diario Oficial "El Peruano", para que los interesados remitan sus comentarios al correo electrónico sid@osiptel.gob.pe, mediante un archivo adjunto en formato Word.
 - Encargar a la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario del OSIPTEL, el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten al Proyecto, así como la presentación a la Alta Dirección de sus correspondientes recomendaciones.
 - Dispensar del trámite de lectura y firma del presente Acuerdo del Consejo Directivo.

III.4. Precedente de Observancia Obligatoria emitido por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU

El Tribunal Administrativo de Solución de Usuarios elevó el Informe N° 022-TRASU/2020 al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, referido al Precedente de Observancia Obligatoria emitido por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU

Al respecto, la Secretaria Técnica del Tribunal Administrativo de Solución de Usuarios manifestó que el Reglamento Interno del TRASU dispone que una de las funciones del Tribunal es expedir resoluciones que constituyan precedente de observancia obligatoria.

Al respecto, informó que en los expedientes de apelación elevados al TRASU, se ha advertido que muchas resoluciones de primera instancia no se encuentran suficientemente motivadas; y, que las empresas operadoras no cumplen con declarar la inadmisibilidad en primera instancia cuando se presentan reclamos ambiguos. Esta situación afecta los derechos de los usuarios e incrementa la carga procesal del TRASU. En atención a ello, mediante acuerdo adoptado en la sesión de Sala Plena del 19 de junio de 2020, el TRASU aprobó un *precedente de observancia obligatoria*, por el cual precisa el contenido de las resoluciones que resuelven reclamos de usuarios para considerarse debidamente motivadas, en los siguientes términos:

- *Una resolución se encuentra debidamente motivada cuando cuenta con justificación de tipo interna y externa. En ese sentido, a efectos de considerar que cumple con el requisito de motivación interna, la resolución debe incluir lo siguiente:*
 - (i) *Los hechos del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión.*
 - (ii) *La identificación expresa de las normas jurídicas específicas aplicables al caso concreto.*
 - (iii) *La valoración probatoria.*
 - (iv) *La identificación completa de los dictámenes técnicos o legales o informes que sirvan de sustento a la decisión, tratándose de motivación por remisión.*



PERÚ

Presidencia
 del Consejo de Ministros

Adicionalmente, a efectos de considerar que una resolución cumple con el requisito de motivación externa, las premisas de hecho y de derecho que apoyan la decisión deben estar sustentadas, debiendo obrar en el expediente del reclamo los medios probatorios que las sustentan.

- *El recurso de apelación presentado contra una resolución de primera instancia que no se encuentre debidamente motivada, será declarado a favor del usuario, siempre y cuando el reclamo o recurso haya sido interpuesto en cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento de Reclamos.*

Asimismo, como parte del precedente de observancia obligatoria también se precisa que durante la tramitación del procedimiento de reclamos se debe observar el procedimiento regular, por lo tanto:

- *En el caso que el usuario no cumpla con los requisitos establecidos en los incisos 4 y 6 del artículo 49° del Reglamento de Reclamos, y la empresa operadora no pueda identificar la pretensión del usuario con los argumentos brindados por éste, debe declararse la inadmisibilidad, de conformidad con el artículo 31° de la misma norma. Para tal efecto, se entenderá que el contenido mínimo al que se refiere el inciso 4, antes mencionado, comprende la indicación de la materia reclamada, conforme al artículo 28° del Reglamento de Reclamos, y en específico los argumentos que permitan identificar plenamente cuál es la pretensión del usuario y si esta pretensión se encuentra en el marco de las normas de telecomunicaciones que le otorga derecho a reclamar.*
- *Cuando el Tribunal advierta del expediente de reclamo que la empresa operadora no ha declarado la inadmisibilidad del reclamo al que se vincula el recurso elevado, declarará la nulidad de la resolución de primera instancia y ordenará que se tramite el reclamo, conforme a las normas del procedimiento regular, cuando corresponda.*

Finalizó puntualizando que conforme a lo dispuesto en el T.U.O. de LPAG las resoluciones que interpretan de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación, como en el caso del antes mencionado precedente, deben ser publicadas.

Acuerdo 757/3670/20

Visto el Informe N° 022-TRASU/2020, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Aprobar la publicación del Precedente de Observancia Obligatoria emitido por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU.
- Encargar a la Gerencia General que disponga las acciones necesarias para la publicación de la Resolución correspondiente en el Diario Oficial "El Peruano".
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la Resolución correspondiente sea publicada en el Portal Electrónico del OSIPTEL (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.



PERÚ

Residencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Siendo las 13:30 horas se dio por finalizada la sesión del Consejo Directivo.

Rafael Munte Schwarz
Presidente

Jesús Guillén Marroquín
Vicepresidente

Jesús Villanueva Napurí
Director

Carlos Barreda Tamayo
Director

Arturo Vásquez Cordano
Director

V
F
S