



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



MATERIA	MODIFICACIÓN DEL TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
----------------	---

VISTO: El Informe N° 00069-2025-DAPU/OSIPTEL elaborado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario y el proyecto de resolución presentado por Gerencia General que tienen por objeto aprobar la publicación para comentarios del “Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones”;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631 y N° 28337, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) ejerce, entre otras, la función normativa, que 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, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 del Reglamento General del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM (en adelante, el Reglamento General), el Consejo Directivo del Osiptel es competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD-OSIPTEL, este organismo dispuso la aprobación del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO del Reglamento de Reclamos), el cual al entrar en vigencia derogó la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias;

Que, el TUO del Reglamento de Reclamos establece el procedimiento a seguir en la tramitación de los reclamos, recursos de apelación y quejas presentados por los abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, establece la implementación del sistema interoperable, como una herramienta que permite la interacción interinstitucional entre el Osiptel y las empresas operadoras, a través de un bus de integración que centraliza los servicios web;

Que, a partir del análisis de la información obtenida en la consulta temprana realizada en agosto del 2024 del documento “Problemática de la Atención de los Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, se evidenciaron diversos problemas en el procedimiento de reclamos, alta incidencia de

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
 Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
 Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento
 y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://appsfirma.peru.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



tramitadores de mala fe, complejidad del proceso, pronunciamientos que no generan valor y mal uso del sistema de notificaciones. Adicionalmente, las encuestas de satisfacción de usuarios del TRASU 2024, revelaron niveles de insatisfacción del 42% en el primer semestre y 38.6% en el segundo, respecto del tiempo de repuesta al resolver los recursos de apelación o queja;

Que, en ese sentido, se considera necesario modificar el TUO del Reglamento de Reclamos a fin de optimizar la tramitación de reclamos mediante el fortalecimiento de los mecanismos de validación de identidad, la implementación de herramientas automatizadas, la simplificación de plazos de resolución, la ampliación del ámbito de aplicación del sistema “Checa tu caso”, el establecimiento de medidas de carácter informativo así como la implementación del sistema interoperable para la elevación de expedientes, con el propósito de reducir los tiempos de atención y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios.

Que, de acuerdo a la política de transparencia con que actúa el Osipitel, según lo dispuesto en los artículos 7 y 27 de su Reglamento General, en concordancia con las reglas establecidas por el Decreto Supremo N° 009-2024-JUS para la publicación de proyectos de normas legales de carácter general, y en mérito a los fundamentos desarrollados en el Análisis de Impacto Regulatorio contenido en el Informe N° 00069-2025-DAPU/OSIPTEL, se considera pertinente que el Proyecto Normativo referido en la sección de VISTOS sea publicado para comentarios de los interesados, otorgándose el plazo respectivo;

En aplicación de las funciones previstas en el literal b) del artículo 25 del Reglamento General del Osipitel, así como del literal b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Osipitel, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 1045/25 de fecha 23 de setiembre de 2025;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - Aprobar la publicación para comentarios del “Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones”, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD-OSIPTEL.

Artículo Segundo.- Encargar a la Gerencia General del Osipitel disponer las acciones necesarias para 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 Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones”.

Asimismo, se encarga a dicha Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la presente resolución, el proyecto de norma, la exposición de motivos, así como el informe de declaración de calidad regulatoria, sean publicados en el portal institucional (página web institucional <https://www.gob.pe/Osipitel>).

Artículo Tercero.- Establecer un plazo de cuarenta días (40) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano”, para que los interesados remitan sus comentarios a través de la mesa de partes virtual del Osipitel



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



(<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual/#>), mediante un archivo adjunto en formato Word, de conformidad con el Anexo de la presente Resolución.

Artículo Cuarto.- Encargar a la Dirección de Atención y Protección del Usuario del Osiptel, la recepción, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten al Proyecto, así como la presentación a la Alta Dirección de sus correspondientes recomendaciones

Regístrese y publíquese,

**JESUS EDUARDO GUILLEN MARROQUIN
PRESIDENTE EJECUTIVO (E)
CONSEJO DIRECTIVO**

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento
y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/webvalidador.xhtml>



ANEXO

FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE COMENTARIOS

Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones	
Artículos y disposiciones del proyecto	Comentarios
Artículo 1	
Artículo 2	
Artículo 3	
Artículo 4	
(...)	
Disposición Complementaria Final	
Disposiciones Complementarias Transitorias	
Disposiciones Complementarias Derogatorias	
Comentarios generales	
Otros comentarios	

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
 Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
 Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento
 y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>