



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 266-2018-CD/OSIPTEL**

Lima, 06 de diciembre de 2018

MATERIA:	NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
----------	---

**VISTOS:**

- (i) El Proyecto de Norma presentado por la Gerencia General, que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y;
- (ii) El Informe N° 00027-ST/2018 de la Secretaría Técnica de los Órganos Colegiados, que sustenta el Proyecto de Norma al que se refiere el numeral precedente; y con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

**CONSIDERANDO:**

Que, conforme a lo establecido en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, 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 materias de su competencia, 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, en virtud a lo dispuesto en el inciso b) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, este Organismo, en ejercicio de su función normativa, tiene la facultad de dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a reglas a las que están sujetos los procesos que se sigan ante cualquiera de los órganos funcionales del OSIPTEL, incluyendo, entre otros, los reglamentos de reclamos de usuarios;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL del 7 de mayo de 2015, este Organismo aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Reglamento de Reclamos), modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTEL del 27 de octubre de 2016, la Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTEL del 21 de marzo de 2017 y la Resolución de Consejo Directivo N° 51-2018-CD/OSIPTEL del 22 de febrero de 2018;



1



Que, a fin de establecer disposiciones normativas referidas al procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones orientadas a mejorar dicho procedimiento, el OSIPTEL ha considerado necesario aprobar la modificatoria del Reglamento de Reclamos;

Que, el artículo 7 del Reglamento General del OSIPTEL establece que toda decisión de este Organismo deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que, el artículo 27 del Reglamento General anteriormente citado dispone que constituye requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTEL, el que sus respectivos proyectos sean publicados en el diario oficial "El Peruano", con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados;

Que, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 165-2018-CD/OSIPTEL del 5 de julio de 2018, se publicó en el diario oficial "El Peruano" el Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con la finalidad que los interesados remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias;

Que, a través del Decreto Legislativo N° 1452 publicado el 16 de setiembre de 2018 en el diario oficial "El Peruano", se modificó la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, mediante la cual, entre otros temas, se introdujo modificaciones al régimen de notificación electrónica;

Que, habiéndose analizado los comentarios formulados al referido proyecto, corresponde al Consejo Directivo del OSIPTEL aprobar el Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones;

Que, asimismo, de acuerdo a las normas sobre transparencia resulta pertinente ordenar la publicación de la Matriz de Comentarios respectiva en el Portal Institucional;

En aplicación de las funciones establecidas en el inciso b) del artículo 75 del Reglamento General de OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N°

691 ;

#### SE RESUELVE:

**Artículo Primero.-** Modificar los artículos 9 y 70 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias, por los siguientes textos:

#### **"Artículo 9.- Registro de reclamos**

Las empresas operadoras deberán contar con un registro de reclamos, el cual consignará la siguiente información:

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, fecha **de emisión**, sentido y **fecha de notificación** de las resoluciones emitidas; y,
7. Estado del procedimiento, incluyendo los datos referidos a la presentación de recursos o quejas por parte del usuario.

En los casos de reclamos por calidad del servicio en los que debido a la naturaleza de la avería se requiera el desplazamiento de personal técnico de la empresa operadora al domicilio del usuario, las empresas operadoras asignarán al reclamo por avería un código o número correlativo de identificación. Adicionalmente, la empresa operadora registrará dicho código o número correlativo de identificación; así como la información a la que se refieren los numerales 2 al 5 y la fecha y hora de la reparación."

**"Artículo 70.- Objeto de la queja**

El usuario podrá presentar una queja en los siguientes casos:

1. Cuando haya operado el silencio administrativo positivo.
2. Suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo que se proceda conforme al artículo 30.
3. Por el requerimiento de pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo.
4. Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja.
5. **Cuando corresponda elevar el recurso de apelación y éste no haya sido elevado.**
6. Cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo.
7. Otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL."

**Artículo Segundo.-** Sustituir el artículo 39 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias, por el siguiente texto:

**"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.

2. De presentarse el reclamo, apelación o queja por vía web, la notificación necesariamente se realizará a través de correo electrónico.



3. La notificación por correo electrónico deberá contener los requisitos establecidos en el artículo 24 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 y el acto administrativo a notificar podrá incluirse en archivo adjunto en formato de solo lectura.
4. La notificación por correo electrónico surtirá efectos el día que conste haber sido recibida. La constancia de recepción es la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario o la que se genere en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada, que deberá archivarse en el expediente en el que se ha emitido el acto administrativo notificado. 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.
5. La notificación por correo electrónico deberá realizarse en día y hora hábil dentro del horario de 8:00 a 20:00 horas. Si la notificación se realiza más allá del horario hábil, se entenderá efectuada el día hábil siguiente.
6. La empresa operadora o el OSIPTEL podrán asignar al usuario una casilla electrónica, siempre que cuenten con el consentimiento expreso del usuario. En este caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la empresa operadora o el OSIPTEL la deposite en el buzón electrónico asignado al usuario, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida. Para estos casos también resulta aplicable las disposiciones establecidas en los numerales 3 y 5 del presente artículo".

**Artículo Tercero.-** Incluir el artículo 58-A al Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias, con el siguiente texto:

**"Artículo 58-A.- Declaración de improcedencia del recurso de apelación**

Los recursos de apelación interpuestos excediendo el plazo establecido, serán declarados improcedentes por la primera instancia. En estos casos, no resulta exigible la obligación establecida en el artículo 61 de la presente norma.

La empresa operadora en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de la interposición del recurso, deberá emitir la resolución correspondiente. El plazo para notificar dicha resolución no podrá exceder de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su emisión."



4



**Artículo Cuarto.-** Modificar el "Anexo 1 – Régimen de Infracciones y Sanciones" del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias, por el siguiente texto:

5	La empresa operadora que no cuente con un Registro de Reclamos que consigne: (i) el código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado, (ii) los nombres y apellidos completos del usuario, (iii) el número o código del servicio o del contrato de abonado, (iv) la materia de reclamo, (v) la fecha de presentación, (vi) el número, fecha <b>de emisión</b> , sentido y <b>fecha de notificación</b> de las resoluciones emitidas; y, (vii) el estado del procedimiento, incluyendo los datos referidos a la presentación de recursos o quejas por parte del usuario; incurrirá en infracción grave. (Artículo 9)	GRAVE
28	La empresa operadora que en las notificaciones por <b>medios electrónicos</b> : (i) no cumpla con realizar la notificación del acto administrativo en el plazo o conforme a los requisitos establecidos, y/o (ii) realice la notificación en una dirección de correo electrónico distinta a la que el usuario hubiese señalado o en una casilla electrónica distinta a la asignada, y/o (iii) no realice la notificación personal, transcurridos dos (2) días hábiles <b>desde el día siguiente de la notificación por correo electrónico sin que la empresa operadora hubiere recibido la correspondiente respuesta de recepción</b> ; incurrirá en infracción grave. (Artículo 39)	GRAVE

**Artículo Quinto.-** Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación en el diario oficial "El Peruano" de la presente Resolución.

Asimismo, se encarga a la Gerencia General, disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución, conjuntamente con la Exposición de Motivos, el Informe Sustentatorio y la Matriz de Comentarios, sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

#### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

#### DISPOSICIONES FINALES

**Primera.-** Las disposiciones contenidas en la presente norma entrarán en vigencia a los treinta (30) días calendarios contados a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano".



5




**Segunda.-** Deróguese el Reglamento de Notificación de Actos Administrativos vía Correo Electrónico del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, aprobado por Resolución N° 145-2013-CD/OSIPTEL.

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Única.-** Los artículos 58-A y 70 se aplican a los recursos de apelación y a las quejas interpuestas a partir de la entrada en vigencia de la presente norma.

Regístrese y publíquese.



**RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ**  
Presidente del Consejo Directivo



## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### I. Antecedentes

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL del 7 de mayo de 2015, se aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Reglamento de Reclamos), el mismo que establece las disposiciones que obligatoriamente deberán aplicar las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones para la atención de reclamos de usuarios. La referida norma fue modificada por la Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTTEL del 27 de octubre de 2016 y la Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTTEL del 21 de marzo de 2017.

Posteriormente, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTTEL, se aprobaron las "Medidas extraordinarias relacionadas al Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios", las cuales tienen como principal objetivo salvaguardar los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, promoviendo un sistema de reclamos que pueda atender de manera efectiva y oportuna los problemas que los afectan.

El OSIPTTEL ha realizado una evaluación al procedimiento de reclamos, estimando necesario introducir mejoras al mismo que permitan que éste se desarrolle de una manera más eficiente y célere.

Por medio de la Resolución del Consejo Directivo N° 165-2018-CD/OSIPTTEL del 5 de julio de 2018, se publicó en el diario oficial "El Peruano" el Proyecto de Norma que modifica el Reglamento de Reclamos, con la finalidad que los interesados remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias.

### II. Casillas electrónicas

El número de reclamos por problemas derivados de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones se ha incrementado de manera sostenida en los últimos años, lo cual ha derivado en el aumento de los recursos de apelación y quejas que se someten a conocimiento del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), en su calidad de segunda instancia administrativa. Como consecuencia de ello, el número de resoluciones emitidas por el TRASU dentro de los procedimientos de apelación y queja, que deben ser posteriormente notificadas a los administrados, es mucho mayor.

En cuanto a la importancia notificación, conviene resaltar que ésta radica en dotar de eficacia al acto administrativo; es decir, a partir de la notificación válidamente efectuada son exigibles los derechos u obligaciones declaradas a través del acto notificado.

Para efectuar la notificación de los actos administrativos emitidos dentro del procedimiento de reclamos, el Reglamento de Reclamos, en concordancia con lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG) <sup>(1)</sup>, establece que la misma puede ser realizada de manera personal, vía correo electrónico o casilla electrónica.

En el caso de la notificación vía correo electrónico, si bien ésta es la más solicitada por los administrados, a nivel de la segunda instancia administrativa del procedimiento de reclamos, para considerarla válidamente efectuada se debía contar con la respuesta de

<sup>1</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.



recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado, la cual en la mayoría de casos no se obtenía, por lo que se debía recurrir a la notificación personal.

Ante el escenario descrito, se tornaba necesario incentivar el empleo de la casilla electrónica, por cuanto para la validez de la notificación por este medio se requiere el depósito en el buzón electrónico asignado al administrado. Así pues, el empleo de esta modalidad de notificación permitía efectuar la notificación en un plazo menor, asegurando al mismo tiempo la eficacia de las mismas.

Por estas consideraciones, el Proyecto de Norma publicado proponía el uso de la casilla electrónica como único medio electrónico a ser empleado para realizar las notificaciones, en los casos en los que la misma hubiere sido implementada. Asimismo, planteaba que de presentarse el reclamo, apelación o queja por vía web, la notificación necesariamente se realizaría utilizando medios electrónicos.

No obstante, luego de la publicación del Proyecto de Norma, mediante Decreto Legislativo N° 1452, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 16 de setiembre de 2018, se modificó la regulación de la notificación vía correo electrónico establecida en el TUO de la LPAG, entendiéndose ésta válidamente efectuada, además de cuando la entidad recibe la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado, cuando ésta es generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada.

Teniendo en consideración que la citada modificación legislativa recoge nuevos supuestos legales que consideran válida las notificaciones por correo electrónico, lo que permitirá incrementar la cantidad de notificaciones válidas en el procedimiento de solución de reclamos de usuarios, se considera necesario adecuar la presente modificatoria del Reglamento de Reclamos a lo establecido en el citado Decreto Legislativo.

En tal sentido, en concordancia con lo establecido en el TUO de la LPAG, se modifica el artículo 39 del Reglamento de Reclamos, disponiéndose que, en la notificación realizada vía correo electrónico, la constancia de recepción es la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario o la que se genere en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. No obstante, se deja abierta la posibilidad de implementar –posteriormente- el sistema de casillas electrónicas, sin regular que éste sería el único medio electrónico para realizar las notificaciones, de ser implementado; como inicialmente se consideró en el Proyecto de Norma publicado para comentarios.

La norma también establece que de presentarse el reclamo, apelación o queja por vía web, la notificación necesariamente se realizará a través de correo electrónico, teniendo en cuenta que los usuarios que hacen uso de la página web para la presentación de reclamos, recursos de apelación o quejas están familiarizados con la utilización de los servicios que ofrecen las tecnologías de la información

El artículo 39-A que fue inicialmente publicado para comentarios de los interesados, referido a la creación y asignación de casillas electrónicas para la notificación de los actos administrativos del TRASU no se incluye en la norma, al estar referido a la implementación de casillas electrónicas en el TRASU. A su vez, se estima pertinente mantener el texto del artículo 40 vigente del Reglamento de Reclamos, sin la modificación propuesta en la publicación para comentarios.





Igualmente, se estima pertinente mantener los Formatos 2.4 (Formulario de Recurso de Apelación) y 2.5 (Formulario de Queja) del Reglamento de Reclamos, sin la modificación propuesta en la publicación para comentarios.

Adicionalmente, es importante mencionar que la reciente modificación de la LPAG establece la adecuación, en lo que resulte compatible, de las casillas electrónicas o sistemas informáticos existentes o en proceso de implementación, al Decreto Supremo que apruebe los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica <sup>(2)</sup>.

### III. Declaración de improcedencia del recurso de apelación

El Reglamento de Reclamos en su artículo 58 establece que los recursos de apelación deberán ser interpuestos en un plazo que no deberá exceder de quince (15) días hábiles.

De la revisión de la base de datos del TRASU, se evidencia que el Tribunal ha venido resolviendo un mayor número de expedientes en los últimos años, principalmente de recursos de apelación que en su mayoría son declarados improcedentes, es decir, aquellos en los que el tema formal es lo evaluado. En efecto, en estos casos, el Tribunal no se pronuncia sobre validez que los argumentos formulados por el usuario, sino que únicamente evalúa el tema formal, en su mayoría referido a la presentación fuera de plazo del recurso de apelación, emitiendo la respectiva resolución.

En el contexto actual en que los plazos de atención del TRASU han crecido fuertemente, el apelante encuentra una respuesta a su recurso varios meses después de haberlo interpuesto y sin incluir un pronunciamiento sobre el fondo. De otro lado, mientras se encuentra en trámite el recurso de apelación, la empresa operadora no puede exigir el pago del monto reclamado ni puede suspender la prestación del servicio. De ahí que, una duración extensa del procedimiento en segunda instancia afecta al usuario reclamante y a la empresa operadora.

Por tanto, la norma establece que las empresas operadoras declaren improcedentes las apelaciones que son interpuestas por los usuarios en plazos mayores al establecido, las mismas que serían declaradas improcedentes por el TRASU en caso llegaran a su conocimiento, no siendo exigible -en estos casos- la elevación de las mismas al Tribunal. Para estos efectos, la empresa operadora debe emitir y notificar la resolución correspondiente.

Como correlato de ello, la norma incluye expresamente en el artículo 70 del Reglamento de Reclamos -como una causal de queja- "Cuando corresponda elevar el recurso de apelación", con el objetivo que el usuario tenga pleno conocimiento del mecanismo que le asiste, en caso la empresa operadora no eleve su recurso de apelación oportunamente interpuesto al TRASU. Con estas disposiciones el Regulador pretende un procedimiento de reclamos más célere que a su vez resguarde los derechos de los

<sup>2</sup> Única Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1452

Única.- Casillas electrónicas o sistemas informáticos existentes o en proceso de implementación  
Lo dispuesto para la notificación en casillas electrónicas o sistemas informáticos existentes o en proceso de implementación a la fecha de entrada en vigencia del presente decreto legislativo continúan operando, y en lo que resulte compatible a su funcionamiento, se adecuan a lo dispuesto por el Decreto Supremo de la Presidencia del Consejo de Ministros que apruebe los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica.  
Asimismo, lo previsto en el quinto párrafo del numeral 20.4 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, no resulta aplicable para las casillas electrónicas cuya obligatoriedad fue establecida con anterioridad al presente decreto legislativo.



usuarios. No obstante lo expuesto, a fin de precisar el límite temporal de su presentación, se ha considerado conveniente agregar en la redacción del inciso 5) del artículo 70, la frase "Cuando corresponda elevar el recurso de apelación y éste no haya sido elevado".

Al mismo tiempo, se considera conveniente modificar el artículo 9 del Reglamento de Reclamos, a fin de precisar la información que deberá contener el Registro de Reclamos, estableciéndose que éste consignará también la fecha de emisión y notificación de las resoluciones emitidas, toda vez que dicho Registro constituye un mecanismo idóneo, a través del cual el OSIPTEL puede supervisar que las empresas operadoras cumplan con lo establecido en la normativa vigente al momento de atender los reclamos presentados por los usuarios. La obligación de las empresas operadoras de contar con el Registro de Reclamos ya ha sido prevista en el Reglamento Reclamos vigente, por lo que el cumplimiento de esta modificación no debería generarles mayores costos.

En aras de resguardar que el usuario tome conocimiento de la resolución emitida por la empresa operadora a través de la cual pone en conocimiento la improcedencia del recurso interpuesto, se considera conveniente precisar que el plazo para la notificación de dicha resolución no podrá exceder de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la emisión de dicha resolución.

Como se advierte, esta modificación busca una mejor atención de los usuarios, de modo que en el procedimiento de reclamos las empresas operadoras puedan verificar, entre otros, la correcta notificación de la resolución emitida por la primera instancia; así como el cómputo del plazo establecido para la interposición del recurso de apelación, garantizando a su vez los derechos de los usuarios. Asimismo, si bien su implementación representaría un costo para las empresas operadoras, la eliminación de algunas etapas, el uso más eficiente de la notificación por correo electrónico, así como la reducción en los plazos de espera para el pago de los montos reclamados permiten concluir que esta norma es ventajosa.

Adicionalmente, la norma permitirá ahorros en el tiempo de resolución de los expedientes, así como de recursos institucionales que permitirán al OSIPTEL destinarlos a fortalecer el análisis de los temas de fondo que presentan los usuarios con sus servicios contratados.

Es relevante resaltar que tanto a nivel administrativo como en el ámbito judicial se aplican similares regulaciones a la propuesta bajo comentario, es decir, se establece la evaluación de la presentación oportuna del recurso de apelación por la primera instancia administrativa. En cuanto al ámbito administrativo, instituciones como OSINERGMIN e INDECOPI tienen implementadas regulaciones semejantes en algunos de los procedimientos a su cargo y, en lo que se refiere a la esfera judicial, la misma se encuentra implementada en los procesos civiles.

En conclusión, esta propuesta permitirá ahorros en el tiempo de resolución, en recursos institucionales y se podrá poner énfasis en los problemas de fondo que presentan los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones con sus servicios contratados.

Para concluir, conviene señalar que la Primera Disposición Complementaria Final de la norma prevé un plazo de treinta (30) días calendarios contados a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano" para la entrada en vigencia de las disposiciones contenidas en la referida norma.



#### IV. Actualización del Régimen de Infracciones y Sanciones

Como correlato de las modificaciones planteadas, se actualiza el "Anexo 1 – Régimen de Infracciones y Sanciones" del Reglamento de Reclamos, de acuerdo a las obligaciones establecidas en los artículos 9 y 39.

#### V. Derogación del Reglamento de Notificación de Actos Administrativos vía correo electrónico del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

Tal como se ha mencionado anteriormente, el Decreto Legislativo N° 1452 publicado el 16 de setiembre de 2018 en el diario oficial "El Peruano" modificó la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, introduciendo, entre otras, modificaciones respecto a la notificación electrónica, tal como se indica a continuación:

- i. Para los casos de la notificación por correo electrónico, además de la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado, ahora también se considera como válida la respuesta generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada.
- ii. En los casos de las notificaciones realizadas vía correo electrónico, donde no se obtiene una constancia válida al segundo día de notificación; ahora la administración cuenta con un plazo de cinco (5) días hábiles, a partir del término del plazo para obtener la constancia válida.

Ante este cambio, el actual numeral 20.4 del artículo 20 del TUO de la LPAG, modificado por el Decreto Legislativo N° 1452, desarrolla casi la totalidad de aspectos que contiene el Reglamento de Notificación de Actos Administrativos vía correo electrónico del OSIPTEL <sup>(3)</sup>. Asimismo, cabe indicar que el Reglamento de Reclamos cuenta con su propia regulación sobre la notificación electrónica para el procedimiento de atención de reclamos de usuarios, la cual se encuentra acorde a las disposiciones establecidas en el TUO de la LPAG.

En ese sentido, acorde a lo establecido en la Segunda Disposición Complementaria Final del TUO de la LPAG <sup>(4)</sup>, respecto a que las disposiciones legales posteriores no pueden reiterar el contenido de las normas de la presente Ley, corresponde derogar el Reglamento de Notificación de Actos Administrativos vía Correo Electrónico del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL".

<sup>3</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 145-2013-CD/OSIPTEL.

<sup>4</sup> **Segunda.- Prohibición de reiterar contenidos normativos**

Las disposiciones legales posteriores no pueden reiterar el contenido de las normas de la presente Ley, debiendo sólo referirse al artículo respectivo o concretarse a regular aquello no previsto.

