



## **NOTA DE PRENSA**

**N° 034-2020**

### **OSIPTEL PROPONE NORMA TEMPORAL PARA PRESENTAR QUEJAS Y APELACIONES VÍA CORREO ELECTRÓNICO**

En el marco del Estado de Emergencia por la pandemia del Coronavirus y la reanudación de las actividades económicas en el país, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones publicó, para comentarios, un proyecto de norma que establece medidas temporales aplicables al procedimiento reclamos de los servicios públicos de telecomunicaciones, con el objetivo de disminuir el riesgo de contagios por aglomeraciones en los centros de atención de las empresas operadoras.

La propuesta del regulador –que tendría vigencia hasta el 31 de diciembre de 2020– prioriza el uso de los medios digitales y permite que los recursos de apelación y queja se presenten vía correo electrónico, el mismo que deberá contener los nombres y apellidos del usuario, documento de identidad, número de servicio o contrato del abonado, código de reclamo, número de resolución contra la que dirige su apelación o la transgresión materia de la queja.

Para este efecto, las empresas operadoras deberán habilitar y difundir la dirección de un correo electrónico y –una vez recibida la apelación o queja– generar una constancia de recepción automática que acredite la presentación del documento. La notificación por correo electrónico requiere la autorización expresa del usuario, quien, a su vez, puede elegir la notificación personal tal cual lo establece el artículo 36 del Reglamento de Reclamos.

Las empresas operadoras con más de 500 mil abonados deberán elevar los expedientes de los recursos de apelación o quejas al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del OSIPTEL en formato digital, adjuntando una carta de elevación firmada digitalmente.

De acuerdo con la Resolución N° 075-2020-CD/OSIPTEL, los ciudadanos interesados en hacer aportes a la norma, pueden presentar sus comentarios dentro de los 15 días calendario contados a partir de mañana.

**Lima, 10 de julio de 2020**

***“Promovemos la competencia, empoderamos al usuario”***

**Gerencia de Comunicación Corporativa**



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



[www.facebook.com/osipteloficial](https://www.facebook.com/osipteloficial)