

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

ANTECEDENTES

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD-OSIPTTEL, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 18 de diciembre de 2018, se modificó, entre otros, el artículo 39 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias (en adelante, Reglamento de Reclamos), que estableció disposiciones referidas a la notificación por medios electrónicos aplicables por la empresa operadora o el OSIPTTEL.

No obstante, en el marco de un proceso judicial de acción popular, en primera instancia el Órgano jurisdiccional ha declarado la inconstitucionalidad e ilegalidad del artículo segundo de la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD/OSIPTTEL, que modificó el artículo 39 del Reglamento de Reclamos y estableció que, en los reclamos, recursos de apelación o quejas presentadas vía web, la notificación necesariamente se realiza a través de correo electrónico. Asimismo, dicha instancia judicial ha concedido una medida cautelar dentro del referido proceso de acción popular, a fin de que se emita la disposición normativa que acredite la suspensión de la eficacia de la norma que exige la notificación a través de correo electrónico en los procedimientos de reclamo, recursos de apelación o quejas presentadas vía web.

En ese sentido, con la finalidad de cumplir con las disposiciones establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), y la referida medida cautelar, se adecúa la parte pertinente del texto del citado artículo 39 del Reglamento de Reclamos, así como las demás disposiciones que contemplen la regla cuestionada, previstas en dicho reglamento, su texto único ordenado, u otros cuerpos normativos.

PROPUESTA NORMATIVA

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, se modifica el artículo 39 del Reglamento de Reclamos, aún vigente, a fin de omitir la regla que exige la notificación a través de correo electrónico en los procedimientos de reclamo, recursos de apelación o quejas presentadas vía web.

Asimismo, en virtud de que, con la emisión del 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/OSIPTTEL -cuya vigencia se ha contemplado para el 1 de enero de 2023- dicho articulado ha variado en cuanto a su numeración encontrándose recogido en dicho cuerpo normativo en el artículo 41, se modifica también dicha disposición.

Adicionalmente a ello, se realizan las adecuaciones normativas necesarias de aquellas disposiciones que consideraron la regla prevista en el artículo 39 del Reglamento de Reclamos. En ese sentido, se modifican las siguientes disposiciones:

- Los artículos 50, 60 y 73 del Reglamento de Reclamos, así como, los artículos 53, 65 y 77 del Texto Único Ordenado del citado Reglamento, los cuales se encuentran referidos a la presentación de reclamos, recursos de apelación y queja en la página web y aplicativo, a fin de omitir la obligación de informar -en todos los casos- al usuario sobre el correo electrónico autorizado como medio de notificación del reclamo, y precisar que la constancia del reclamos debe ser proporcionada a través de la propia



página web o aplicativo informático y de manera complementaria al correo electrónico, en caso este haya sido proporcionado por el usuario.

- La sección I del Anexo 4 de la Norma que aprueba los formularios de reclamo, recurso de apelación y queja, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 242-2021-CD/OSIPTEL, a fin de establecer como obligatorio el campo de consulta sobre la autorización de la notificación por correo electrónico y omitir el párrafo referido a la obligatoriedad de la notificación electrónica para los canales web o aplicativo.

De otro lado, se advierte que el texto publicado en el diario oficial El Peruano de la Primera Disposición Complementaria Final del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL, indica como fecha de entrada en vigencia el 27 de junio de 2022; mientras que la Resolución aprobada y suscrita por el Consejo Directivo del OSIPTEL y publicada en la página web del OSIPTEL establece que la entrada en vigencia es el 1 de enero de 2023. En ese sentido, se modifica el texto publicado en el diario oficial de la referida disposición complementaria a fin de precisar que la vigencia del Texto Único Ordenado del citado Reglamento es a partir del 1 de enero de 2023.

VIGENCIA

Teniendo en cuenta que la modificación se encuentra circunscrita a cumplir con las reglas establecidas en el TUO de la LPAG respecto de la notificación electrónica, y de la decisión judicial que así lo exige, la vigencia de la presente norma es a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.

ANÁLISIS COSTO BENEFICIO Y DE IMPACTO DE LA NORMA

La presente norma tiene por objeto dar cumplimiento a las reglas establecidas en el TUO de la LPAG respecto de la notificación electrónica y una decisión judicial dentro de un proceso de control de legalidad y constitucionalidad, por lo que su emisión constituye una medida obligatoria y de urgencia.

Teniendo en cuenta ello, de conformidad con lo dispuesto por los Lineamientos de Calidad Regulatoria, aprobados mediante Resolución de Consejo Directivo N° 069-2018-CD/OSIPTEL, no resulta aplicable la emisión de la Declaración de Calidad Regulatoria que establecen los referidos Lineamientos.

Asimismo, no resulta necesario que sea previamente publicada para recibir las sugerencias o comentarios de los interesados, quedando exceptuada del requisito de publicación previa, de conformidad con lo previsto en los artículos 7 y 27 del Reglamento General de OSIPTEL.

