

Comentarios al "Proyecto de Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones"

Resolución de Consejo Directivo N° 116-2014-CD/OSIPTEL

Comentarios Recibidos

Nota.- Los comentarios presentados en la siguiente matriz han sido transcritos textualmente.

Artículo	Propuesta
	Artículo 1°.- Objeto y ámbito de aplicación El presente Reglamento establece las disposiciones que obligatoriamente deberán aplicar las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones para la atención de los reclamos de usuarios. Asimismo, rige la actuación del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) en su función de resolver los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Consideramos que el alcance del Proyecto no debe ser únicamente para las empresas operadoras y el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, sino también ser el marco normativo que rija la conducta de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en los procedimientos de atención de reclamos.	En el presente artículo, Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante Telefónica del Perú) propone incluir en el ámbito de aplicación del proyecto de Reglamento a los usuarios del servicio público de telecomunicaciones. Sobre el particular, debe tenerse en cuenta que la finalidad principal del Reglamento es regir la actuación de las instancias de solución de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, es decir, detallar cuáles son las reglas que deben



Al respecto es preciso considerar por ejemplo que la Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG) recoge principios que rigen no sólo la conducta de la Administración sino también de los administrados, en el presente caso los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones:

Principio de conducta procedimental.- La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal. (el resaltado es nuestro).

En ese sentido, planteamos el siguiente texto:

Artículo 1º.- Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento rige la actuación de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) en la atención de los procedimientos de reclamos de usuarios, tanto en primera como en segunda instancia administrativa respectivamente. Asimismo, establece los derechos y deberes a los cuales deben sujetarse los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, las empresas operadoras y el TRASU en los referidos procedimientos.

seguir las empresas operadoras, en su calidad de primera instancia administrativa, y el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), al resolver los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios de dichos servicios. De esta manera, no es pertinente incluir -dentro del ámbito de aplicación del Reglamento- a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Sin perjuicio de lo indicado, cabe mencionar que la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante LPAG) es aplicable supletoriamente al presente Reglamento (Cuarta Disposición Complementaria Final); por lo que aquella persona que presente un reclamo se encuentra sujeta al principio de conducta procedimental, así como a los deberes generales desarrollados en el artículo 56° de la mencionada Ley.



Artículo

Propuesta

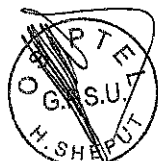
Artículo 2º.- Principios que rigen la atención de reclamos



	El procedimiento de atención de reclamos de usuarios establecido en el presente Reglamento se rige por los principios establecidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571).
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) <u>PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS:</u> Al respecto, es importante mencionar que los proyectos normativos deben estar relacionados directamente con todo el ordenamiento jurídico. En ese sentido, solicitamos a vuestro despacho considerar los principios establecidos mediante “La Política Nacional para la Calidad” –aprobada mediante Decreto Supremo N° 046-2014-PCM- cuyo objetivo fundamental es mejorar la competitividad en cuanto a la comercialización de servicios con una mejor orientación y la articulación de acciones vinculadas al desarrollo, promoción y demostración de la calidad en todos sus aspectos. En ese contexto, será necesaria la inclusión de los principios que considera el Decreto bajo referencia, sobre los que establece la Ley de Procedimiento Administrativo General y sobre el Código de Protección y Defensa del Consumidor. En ese orden, los principios rectores del análisis de atención de reclamos debe estar dirigidos a la “Articulación y coordinación” entre el Órgano Regulador y las operadoras, en búsqueda de la “Eficiencia y Eficacia” del proceso evitando demoras o barreras que desvirtúen el principal objetivo de la gestión de la calidad, y finalmente todos deben guiar a la “No obstaculización comercial, es decir las directrices que guiaran el procedimiento de atención de reclamos no deben generar obstáculos para cumplir con las exigencias y dinamismo del mercado y de los consumidores.	En el presente artículo referido a los principios que rigen la atención de reclamos, América Móvil Perú S.A.C. (en adelante América Móvil) propone incluir los principios de la Política Nacional para la Calidad (Decreto Supremo N° 046-2014-PCM) sobre los principios que establecen la LPAG y el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante CPDC). Al respecto, este Organismo no considera pertinente priorizar los principios establecidos en el citado Decreto Supremo respecto de aquéllos incluidos en la LPAG y el CPDC. En efecto, -como se mencionó anteriormente- el Reglamento de Reclamos establece las reglas que deben seguir las empresas operadoras y el TRASU, al resolver los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. En ese sentido, el procedimiento de atención de reclamos de usuarios debe regirse por los principios establecidos en la LPAG y el CPDC. Sin perjuicio ello, es de indicar que la normativa que emite el OSIPTEL se adecúa a la Política Nacional de la Calidad.



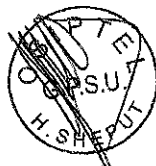
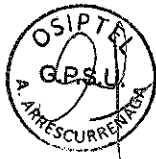
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)		No se formularon comentarios.
No tenemos comentarios sobre este artículo.		
Artículo	Propuesta	
	Artículo 3°.- Vía previa ante las empresas operadoras La vía administrativa previa ante las empresas operadoras es obligatoria. De conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento, el TRASU no admitirá recursos de apelación que no estén referidos a procedimientos culminados ante los órganos establecidos por las empresas operadoras.	
Comentarios Recibidos		Posición del OSIPTEL
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Consideramos saludable que se establezca claramente que la vía previa al procedimiento de reclamos debe seguirse ante las empresas operadoras y que no serán admitidos los recursos de apelación que no estén referidos a procesos culminados.		En este artículo Telefónica del Perú manifiesta su conformidad con relación al establecimiento de la vía previa obligatoria ante las empresas operadoras y la admisión de recursos de apelación sólo cuando los procedimientos hayan culminado ante los órganos establecidos por las empresas operadoras. Al respecto, cabe indicar que la precisión sobre la obligatoriedad de la vía previa ante las empresas operadoras y la previsión sobre la admisión de recursos de apelación busca salvaguardar el debido procedimiento administrativo; siendo que es la empresa operadora - primera instancia en los procedimientos de reclamos de usuarios a los que se refiere el presente Reglamento- quien se encuentra en mejor posición para resolver los reclamos de sus usuarios.



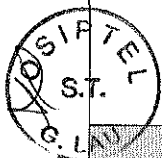
	Propuesta
Artículo	Artículo 4°.- Gratuidad del procedimiento Los reclamos, recursos y quejas presentadas dentro del ámbito de aplicación del presente Reglamento no estarán sujetos al pago de derechos de ningún tipo.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) • <u>GRATUIDAD DEL PROCEDIMIENTO:</u> En primer término coincidimos con vuestro despacho respecto de la gratuidad del procedimiento en la medida que la misma alcance sólo a la interposición o presentación del mismo; no obstante, solicitamos a vuestro despacho incluir en el presente numeral la excepción mediante el cual las empresas operadoras podrán exigir el valor correspondiente a costos administrativos por actuaciones posteriores a la presentación del reclamo o recurso, como por ejemplo, la copia certificada del expediente, entre otros. Lo expuesto, toma como premisa la implementación del acceso al expediente y estado del mismo vía web, el cual brindará las facilidades necesarias al usuario de estar informado en tiempo real del estado, resolución y/o acción sobre sus recursos beneficiándolo con la agilidad y eliminación de costos administrativos que se puedan implementar por actuaciones posteriores a la presentación de los recursos. En ese contexto, el texto propuesto sería el siguiente:	En este artículo, América Móvil propone que se indique expresamente que la gratuidad del procedimiento tiene como excepciones: el costo de los medios probatorios y la solicitud de copias certificadas, entre otros. Al respecto, cabe precisar que dichos supuestos ya se encuentran regulados en el proyecto de Reglamento, en los artículos 12° (copias certificadas) y 53° (medios probatorios). En el caso de las copias certificadas se establece que las mismas se encuentran sujetas al pago de los derechos respectivos, según el costo de su reproducción; mientras que en el caso de los medios probatorios, se menciona que, en ningún caso, el costo para su obtención será trasladado al usuario. En tal sentido, no se considera pertinente acoger la propuesta de la empresa operadora.



<i>"La presentación de reclamos, recursos y quejas, dentro del ámbito de aplicación del presente Reglamento, no estará sujeta al pago de derechos de ningún tipo, salvo lo establecido en la presente norma, así como la actuación posterior de medios probatorios ordenados por el TRASU, solicitud de copias certificadas, entre otros."</i> Cabe precisar que con el costo de medios probatorios, nos referimos expresamente al costo de pericias que en la práctica el TRASU solicita a costo del usuario.	
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) No tenemos comentarios sobre este artículo.	
Artículo	Propuesta
	Artículo 5°.- Defensa sin abogado En el trámite del procedimiento administrativo ante las empresas operadoras o ante el TRASU no es obligatoria la intervención de abogado.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Si bien no es obligatoria la intervención de abogados, consideramos necesario que en caso el usuario desee la intervención de éste, le otorgue las facultades correspondientes. En tal sentido proponemos la siguiente redacción:	Telefónica del Perú propone agregar en este artículo que -en caso- el usuario decida contar con abogado podrá otorgarle facultades generales y/o especiales de representación. Al respecto, cabe indicar que la figura de la representación (general y especial) ya se encuentra regulada en los artículos 26° y 27° del



Artículo 5°.- Defensa sin abogado <i>En el trámite del procedimiento administrativo ante las empresas operadoras o ante el TRASU no es obligatoria la intervención de abogado.</i> <i>En caso el reclamante sea asistido por abogado, en cualquier etapa del procedimiento podrá otorgarle facultades generales y/o especiales de representación.</i>	proyecto de Reglamento, por lo que es innecesario incluirlo en este artículo.
<u>SR. CARLOS YALTA SOTELO</u> En los casos en los que un usuario no cuente con defensa legal, la empresa prestadora y el regulador deben garantizar que el usuario pueda obtener un resultado justo y conforme a derecho. En ese sentido consideramos que el artículo 5° debe incorporar lo señalado: Artículo 5°.- Defensa sin abogado ... <i>En los casos que se observe que un usuario no cuente con asesoría legal propia, la empresa operadora deberá garantizar que el usuario acceda a la orientación e información que le permita sustentar adecuadamente su reclamo, garantizándose un resultado conforme a derecho. En el formato que se presente el reclamo, se deberá indicar el nombre, las iniciales o el código del trabajador de la empresa operadora que prestó la orientación.</i> <i>Esta situación deberá ser observada por el TRASU.</i>	El señor Yalta propone incluir una previsión sobre la orientación e información que la empresa operadora debe brindar al usuario que no cuente con asesoría legal; sugiriendo –además– que, en el formato de reclamo, se incluya información de la persona que atendió al usuario. Al respecto, cabe indicar que el artículo bajo comentario proscribela defensa cautiva, es decir, para la interposición de un reclamo o queja no es necesario que el usuario contrate asesoría profesional. En ese sentido, el procedimiento incluido en el proyecto de Reglamento pretende ser sencillo y comprensible para los usuarios, con la finalidad que la participación de un abogado no sea indispensable, evitando así la generación de costos adicionales a los usuarios que deseen interponer un reclamo o presentar una queja. Ahora bien, la información que la empresa operadora debe brindar al usuario sobre el procedimiento de reclamos se encuentra regulada en el artículo 15° del proyecto de Reglamento; por lo que consideramos innecesario incluir dicha previsión en este artículo. Igualmente, la información contenida en los formatos del Anexo N° 2 de la presente norma se considera suficiente; por lo que no se considera necesario acoger la sugerencia de incluir información de la persona que atendió al usuario en los formatos de reclamo.



Artículo	Propuesta
	Artículo 6°.- Deber de encausar el procedimiento Las disconformidades de los usuarios registradas en el libro de reclamaciones de las empresas operadoras a las que les sea aplicable lo dispuesto en el presente Reglamento, deberán ser encausadas de oficio y atendidas por las empresas operadoras según el procedimiento establecido en la presente norma.
Comentarios Recibidos	Posición de OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) • <u>DEBER DE ENCAUSAR EL PROCEDIMIENTO:</u> Al respecto América Móvil cuenta con dos observaciones: En primer término debemos señalar que una de las características fundamentales de las normas es su carácter de generalidad, es decir, su creación y contenido debe ser a nivel macro, estándar aplicable a la generalidad de casos y no a la particularidad; porque de lo contrario se estaría vulnerando la naturaleza y el sentido de la norma. Por tanto, nos sorprende que vuestro despacho haya optado por incluir en el Proyecto la obligación de encausar el procedimiento restringiendo de alguna manera la obligación de encausar de oficio el procedimiento establecido en el artículo 75 de la Ley N° 27444, la cual es de conocimiento público tanto del Órgano Regulador, empresas operadoras y usuarios de los servicios. En ese contexto, es pertinente traer a colación lo que vuestro despacho señala como el sustento de incluir el presente artículo al Proyecto, a	América Móvil propone no incluir el presente artículo referido al deber de la empresa operadora de encauzar el procedimiento, debido a que –según señala- se estaría regulando una particularidad de casos (libro de reclamaciones); además de ser una regulación innecesaria e inconstitucional pues una norma vigente se presume conocida y su desconocimiento no puede ser alegado como eximente de responsabilidad. Al respecto, conforme se aprecia de la simple lectura de la norma bajo comentario, no se está regulando de forma particular, sino para la generalidad de los casos en los que los usuarios registren en el libro de reclamaciones disconformidades que correspondan ser tramitadas conforme al procedimiento establecido en la presente norma. De este modo, este precepto es necesario pues busca que los reclamos que deseen presentar los usuarios se tramiten de forma adecuada, teniendo en cuenta que, en la práctica, algunos usuarios confunden la presentación de un reclamo por problemas en la prestación del servicio público de telecomunicaciones, con las anotaciones sobre disconformidades a ser realizadas en el libro de reclamaciones.



pesar de que la obligación se encuentra en la Ley de Procedimiento Administrativo General:

Informe N° 091-ST-GPSU/2014:

"(...) En estos casos, si bien a partir de los principios que rigen a todo procedimiento administrativo, podemos concluir que es obligación de la empresa operadora atender a la verdadera naturaleza de lo solicitado por el reclamante y darle el trámite correspondiente, resulta pertinente que esta obligación se establezca de manera expresa, considerando que lo que se busca con este proyecto de Reglamento es poner en manos de los usuarios un instrumento procesal sencillo para que sean ellos mismos quienes haciendo uso de él, defiendan sus derechos."

De lo resaltado, resulta claro que la motivación por la que vuestro despacho opta por incluir el presente artículo, deviene en injustificado e inconstitucional; ya que, contraviene uno de los preceptos fundamentales de derecho, como el establecido en el artículo 109 de la Constitución Política del Perú, mediante la cual nadie – usuarios ni empresas operadoras – pueden alegar desconocimiento de la ley en tanto la norma haya sido publicada, en ese sentido, si los usuarios ya son conocedores de la norma porqué incluir la obligación en el presente artículo.

Por el contrario, consideramos que además de las razones expuestas incluir el presente artículo resulta no solo redundante, sino limitativo respecto del encausamiento de solo recursos y/o reclamos generando un efecto contrario al buscado, y adicionalmente se estaría promoviendo un usuario desinteresado y desinformado y por consecuencia irresponsable lo cual afectaría no solo al procedimiento sino a fases determinantes como la contratación informada del servicio.

Es decir, lo que se pretende es que ante una disconformidad del usuario, ésta sea canalizada de forma oportuna; y, de corresponder, a través del procedimiento de reclamos establecido en la presente norma; evitando así situaciones en las que el usuario deba esperar treinta (30) días calendario para recién ser informado que la vía adecuada era la antes indicada. Además de ello, es la empresa operadora la que se encuentra en mejor posición que el usuario para conocer el mecanismo legal que debe ser aplicado.

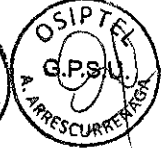
En dicho contexto, también debemos tomar en cuenta que si bien, como señala América Móvil, las normas se presumen conocidas, y por ende, su desconocimiento no puede ser alegado como eximente de responsabilidad; el establecer como obligación de la empresa operadora, encauzar -cuando corresponda- los reclamos que efectúe el usuario en el libro de reclamaciones no vulnera la Constitución Política del Estado Peruano.

En consecuencia, teniendo en cuenta los argumentos del párrafo precedente, consideramos que si una persona efectúa un reclamo vía libro de reclamaciones, la empresa operadora se encuentra en la posibilidad de tomar conocimiento del mismo, por lo que no es pertinente otorgar un plazo para encauzarlo.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que conforme al artículo 132° de la LPAG, el plazo máximo para la recepción y derivación de un escrito a la unidad competente es dentro del mismo día de su presentación.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que, a la fecha, a través de las redes sociales (*Facebook/Twitter*) y vía telefónica, los operadores interactúan de una manera dinámica con sus usuarios; por lo que la inmediatez no debería representar una novedad para las empresas.

No obstante lo antes señalado, se ha considerado pertinente precisar el alcance del artículo bajo comentario, conforme al siguiente texto:



Por otro lado, en reconocimiento de vuestras facultades y potestades normativas y en el entendido que la inclusión del presente artículo obedece a la necesidad de darle especificidad al tema, a pesar de la existencia de normas generales de la materia, consideramos que la inclusión que propone vuestro despacho resulta incompleta en la medida que sólo establece el deber más no precisa la forma y/o modo en el que se realizará el computo de los plazos de atención, resultando de vital importancia por las diversas obligaciones que establece el Proyecto como por ejemplo la correlatividad de los reclamos, entre otros.

En ese contexto, si vuestro despacho decide no atender vuestro requerimiento de no incluir el presente artículo, solicitamos incluir en el texto del proyecto que el plazo de atención – para aquellas solicitudes que habiendo sido ingresadas por el libro de reclamaciones han sido encausadas a un procedimiento establecido en la norma bajo comentario — se computará desde el día en que la empresa operadora toma conocimiento que la solicitud del abonado corresponde a un procedimiento establecido en el presente proyecto.

GILAT TO HOME PERÚ S.A.

(Carta GL-602-2014 del 6 de noviembre de 2014)

Sobre el particular, en el artículo 63° de la Ley N° 29571, Código Protección y Defensa del Consumidor, se indica lo siguiente:

"Artículo 63.- Regulación de los servicios públicos

La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos

Artículo 6°.- Deber de encauzar el procedimiento

Sin perjuicio de lo establecido en el inciso 3) del artículo 75° la Ley N° 27444, las disconformidades de los usuarios registradas en el libro de reclamaciones de las empresas operadoras a las que les sea aplicable lo dispuesto en el presente Reglamento, deberán ser encauzadas de oficio y atendidas por las empresas operadoras según el procedimiento establecido en la presente norma.

Gilat To Home Perú S.A. (en adelante Gilat To Home) ha formulado una consulta referida a si es necesario que cuente con un libro de reclamaciones, ya que todos los reclamos de sus usuarios son canalizados a través del procedimiento de reclamos.

Sobre el particular, debemos mencionar que la fiscalización sobre si un proveedor cuenta o no con el libro de reclamaciones corresponde al INDECOPI; por lo que no podemos pronunciarnos sobre el tema, en tanto no se trata de un asunto de competencia del OSIPTEL.



en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo a las que se les sea aplicable lo dispuesto en el regulador respectivo. (...)”

De lo anterior, se desprende que la protección de los usuarios de los servicios públicos regulados, como es el caso del sector de telecomunicaciones, se rige principalmente por la regulación sectorial correspondiente, puesto que existe un procedimiento específico para atender los reclamos de los usuarios, vinculados a la prestación de los servicios brindados.

Adicionalmente, en el artículo N° 2 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se establece que las disposiciones del Reglamento **son de obligatorio cumplimiento para los proveedores que desarrollan sus actividades económicas en establecimientos comerciales abiertos al público.**

En ese sentido, conforme a una interpretación sistemática de la normativa vigente, a nuestro entender, solo los proveedores que desarrollan actividades económicas en establecimientos comerciales **abiertos al público**, tienen la obligación de contar en sus establecimientos con el libro de reclamaciones, obligación que no es vinculante para aquellas empresas de telecomunicaciones que no brindan sus servicios en ese tipo de establecimientos, como es el caso particular de GILAT.

Como es de su conocimiento, GILAT cuenta con un Centro de Atención al Cliente, ubicado en nuestras instalaciones, en donde nuestros usuarios pueden presentar sus reportes de averías, reclamos escritos o presenciales, recursos, quejas, así como la presentación de cualquier solicitud que se derive de la prestación de nuestros servicios; motivo por el cual, consideramos que no estamos obligados a contar con un libro de reclamaciones.



Siendo esto así, cuando los abonados o usuarios se acerquen a nuestras oficinas, sus pretensiones -siempre- serán encausadas de acuerdo con el procedimiento de reclamos establecido por el Organismo Regulador, no siendo necesario para ello contar con un libro de reclamaciones.

Atendiendo a lo expuesto, mucho agradeceremos nos confirme si la interpretación efectuada por mi representada es correcta, a fin de cumplir con nuestras obligaciones.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Creemos que esta disposición puede tener consecuencias gravísimas en el desenvolvimiento de los procedimientos de reclamos. Al respecto, podemos observar que el proyecto no ha previsto qué hacer cuando un determinado reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones versa materias que pueden encontrarse bajo el ámbito de aplicación de la normativa de Protección al Consumidor y del OSIPTEL.

En estos supuestos, tenemos que la propuesta de modificación no ofrece solución en caso la materia del reclamo no es detectable o en caso el reclamo contenga más de una materia como para derivarlo con seguridad a determinada área.

Consideramos que esto podría causar problemas al momento de realizar el análisis y resolver los reclamos por parte de los agentes encargados de atenderlos. Asimismo, podría generar algún tipo de cuestionamiento por parte de INDECOPI, en tanto no existen criterios fijados por esta entidad para reencausar estos reclamos. Esto es grave en la medida que se establece que es responsabilidad de la empresa operadora, sancionable, los errores en el encausamiento.

Consideramos que pretender que éste sea asumido por la empresa operadora, supone un riesgo excesivo que no debería recaer en ésta,

Telefónica del Perú ha manifestado su disconformidad con el artículo propuesto, al considerar que le generaría consecuencias gravísimas en el desenvolvimiento de los procedimientos de reclamos.

Principalmente, dicha empresa alegó que existen casos bajo el ámbito de aplicación de la normativa de protección al consumidor y del OSIPTEL, por lo que sería preferible solucionar esta problemática a través de la información.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que la vía adecuada para resolver un reclamo relacionado con el servicio público de telecomunicaciones es el procedimiento de reclamos del OSIPTEL y no el libro de reclamaciones.

De esta manera, para cumplir con esta disposición, la empresa operadora deberá adoptar las medidas adecuadas y, a través de todos los medios que considere pertinentes, que le permitan diferenciar las materias que corresponden ser tramitadas en cada uno de los instrumentos puestos a disposición del usuario; y, de este modo, cumplir con lo dispuesto en la normativa vigente.



en la medida que la sanción que podría ser impuesta constituye una infracción grave.

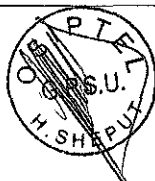
Por otro lado, podemos referir que, respecto al cómputo del plazo cuando un reclamo es interpuesto erróneamente en el Libro de Reclamaciones, la normativa propuesta tampoco ofrece mayor respuesta.

Así, tenemos que el Proyecto de Reglamento ha previsto diferentes plazos máximos para atender los reclamos de los usuarios que van desde los 3 hasta los 20 días hábiles, de acuerdo a la materia sobre los que versen y la complejidad de los mismos.

Desde un punto de vista operativo, detectar si una solicitud que no es planteada bajo la forma de reclamo tiene esa naturaleza es una tarea que no necesariamente puede ejecutarse de manera inmediata.

Ejemplo de ello, qué ocurre si el usuario interpone una reclamación por funcionamiento del equipo y finalmente termina siendo un problema de red. En este caso, solo el revisar el equipo terminal para descartar un problema puede generar que se exceda los plazos para atención del reclamo de calidad si se contabiliza desde que se presentó la reclamación. Por otro lado, cuando el cliente presenta un reclamo de calidad, se identifican algunos casos en que el problema es del equipo y se requiere una evaluación previa para descartar problemas de equipos. Esto puede tomarse como encausamiento del reclamo, pero también se corre el riesgo que lo tomen como una negativa a recibir el reclamo. Como se puede apreciar, las reglas no son claras y en todos los casos, al ser un tema muy subjetivo, quien termina asumiendo todo el riesgo es la empresa operadora.

Al respecto, es necesario tener en cuenta que entre la fecha de presentación del reclamo o incidencia en el Libro de Reclamaciones y la fecha en que efectivamente se da una respuesta existe un lapso de tiempo, en tanto se trata de una actividad de tipo administrativa que



requiere de un análisis previo. Según la normativa vigente en caso de reclamos debidamente interpuestos, este plazo se computa como parte del conferido legalmente para su atención. Sin embargo, no se encuentra previsto el supuesto por el cual un reclamo sobre materias reguladas por OSIPTEL son presentadas en una vía que no corresponde, como es el Libro de Reclamaciones. En este supuesto, existirá igualmente un tiempo entre la presentación del reclamo y el encausamiento del mismo, pero no existe norma que indique a qué plazo deberá este imputársele, lo cual evidentemente puede traer consecuencias negativas para la empresa y los usuarios.

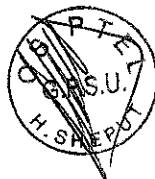
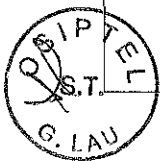
En ese sentido, resulta preferible solucionar esta problemática a través de la información, es decir, incorporando en la web de la empresa operadora información sobre a qué casuística corresponde utilizar el libre de reclamaciones a cuál el procedimiento de reclamos regulado por el OSIPTEL.

En ese sentido, Telefónica del Perú considera pertinente la precisión de la normativa de acuerdo a las consideraciones resaltadas y en cuanto a la claridad del plazo de atención del reclamo una vez que se haya encausado debidamente.

Con todo ello, sin perjuicio de las precisiones que solicitamos anote OSIPTEL, consideramos que el artículo referido podría materializarse de la siguiente manera:

Artículo 6º.- Deber de encausar el procedimiento

Las disconformidades de los usuarios registradas en el libro de reclamaciones de las empresas operadoras a las que les sea aplicable lo dispuesto en el presente Reglamento, deberán ser encausadas de oficio y atendidas por las empresas operadoras según la información disponible en el registro y de acuerdo al procedimiento establecido en la presente norma.



El plazo para resolver los reclamos registrados en el libro de reclamaciones se computa a partir del día siguiente en que este es encausado por la vía correspondiente.	
Artículo	Propuesta
	Artículo 7°.- Prohibición de condicionamiento del reclamo La empresa operadora está impedida de condicionar la atención del reclamo del usuario al pago previo del monto reclamado, salvo que su objeto haya sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU, por no encontrarse comprendido dentro de las materias contempladas en el artículo 28° del presente Reglamento.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) <u>PROHIBICIÓN DE CONDICIONAMIENTO DEL RECLAMO:</u> <i><u>"La empresa operadora está impedida de condicionar la atención del reclamo del usuario al pago previo del monto reclamado, (...)"</u></i> Al respecto, concordamos con vuestro despacho de que la presentación de los reclamos no debe estar sujeta a condicionamientos; no obstante, dada la experiencia y el análisis del comportamiento del mercado debemos solicitar muy respetuosamente a vuestro despacho incluya una excepción a la regla, mediante la cual las operadoras puedan negarse a recibir y/o atender reclamos de los usuarios, siempre que acrediten que éstos implican abuso del derecho.	Respecto a lo alegado por América Móvil, consideramos que incluir la figura del "abuso del derecho", para prohibir <i>a priori</i> la recepción y/o atención de reclamos o quejas, resulta desproporcionado; puesto que, el sólo hecho que una persona presente un determinado número de reclamos que fueron declarados infundados o improcedentes no constituye una razón válida para presumir que los reclamos posteriores no cuenten con fundamento. No obstante lo indicado, cabe señalar, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2° del presente cuerpo normativo, que al procedimiento de reclamos de usuarios se le aplican los principios establecidos en la LPAG, entre ellos, el principio de "conducta procedimental", según el cual <i>la autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede</i>

En ese contexto, lo que solicitamos a vuestro despacho que del mismo modo como se dispone de las facilidades para que los usuarios presenten sus reclamos y/o recursos, se debe incluir en el presente artículo una barrera que limite el accionar de personas inescrupulosas que lo único que buscan es abusar de lo establecido en la normativa vigente para no cumplir con sus obligaciones legales y contractuales.

A modo de ejemplo, vamos a citar un caso recurrente de reclamo presentado por un mismo usuario, hecho y periodo. Específicamente los casos de facturación mediante el cual los usuarios al presentar su reclamo suspenden el procedimiento de cobranza que implica el mismo, y una vez obtenida la resolución del TRASU a favor de la operadora, presentan nuevamente un reclamo bajo el mismo escenario generando un círculo vicioso de ineficiencia, sobrecostos y evasión del cumplimiento de las exigencias normativas y contractuales.

Al respecto, adjuntamos un cuadro con el detalle de algunos casos en los que una vez emitido el primer recibo del mes, el cliente se comunica al call center y cuestiona la facturación total con la única intención de que su servicio no se suspenda por falta de pago:

CLIENTE	MONTO RECLAMADO	N° RECLAMO	SENTIDO RESOLUCIÓN
Corporativo	66,380.56	14014xxx	Infundado
Corporativo	24,943.16	14006xxx	Infundado
Corporativo	23,041.42	14007xxx	Infundado
Corporativo	20,900.94	14011xxx	Infundado
Corporativo	19,402.98	14006xxx	Infundado
Corporativo	17,658.10	14011xxx	Parcialmente Fundado
Corporativo	13,048.76	14009xxx	Infundado
Corporativo	12,381.47	14011xxx	Infundado

Vuestro despacho podría considerar que el escenario señalado es de un sector minoritario o casos excepcionales cuyo impacto no implicaría daños mayores a ciertas empresas operadoras; al respecto, debemos indicarle que ciertamente se tratarían de casos excepcionales; no

interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.



obstante, esos casos pueden causar un daño de impactos mayores a la empresa operadora. Al respecto, adjuntamos un cuadro detallando del daño cuantificado que nos ha causado sólo cuatro abonados haciendo un uso abusivo del derecho:

Nombre del cliente	Deuda en soles
XXXX S.A.C.	S/. 395,215.40
XXXX S.A.C.	S/. 106,356.05
XXXX S.A.C.	S/. 87,397.91
XXXX S.A.C.	S/. 42,885.85
TOTAL	
DEUDA	S/. 631,855.21

Cabe precisar que hemos ocultado la identidad de los clientes, en resguardo de sus derechos, no obstante, si su despacho considera tenerlos podríamos alcanzarlo como confidencial.

Otro ejemplo de abuso del derecho, se presenta en aquellos reclamos por calidad del servicio, en el cual a nivel del TRASU se declara fundado el recurso de apelación a favor del abonado; asumiendo que, las empresas operadoras no pueden garantizar una mejora en la calidad del servicio en el caso puntual; en ese contexto, según lo establecido en el artículo 77° del TUE de las Condiciones de Uso, el usuario y/o abonado cuenta con el beneficio de resolver unilateralmente el contrato en el presente caso; sin embargo, en la realidad no lo solicitan sino que por el contrario siguen presentando reclamos por el mismo hecho con el único fin de que se le preste servicios gratuitos. Esta situación es de conocimiento del TRASU y ponemos a su disposición la información detallada de cada caso, si su despacho lo considera conveniente.

Lo expuesto sin mencionar que los inconvenientes de calidad en el servicio de telefonía móvil debieran resolver con la única demostración de la cobertura en exteriores, como lo señala el Reglamento de Cobertura, no obstante, los casos que detallamos son puntuales, indoor

e insisten mes a mes, en una calidad deficiente indoor, la empresa o el TRASU lo declara fundado pero el cliente no resuelve el contrato, porque mes a mes solicita el ajuste de la factura por no recibir el servicio supuestamente de manera idónea.

Otro caso, importante que se ha presentado en diversas oportunidades en atención al procedimiento de recurso y/o reclamos, es la presentación reiterativa del mismo recurso por el mismo caso. Por ejemplo, un usuario que presenta una queja sobre otra en trámite "queja sobre la queja", generando con esto, ineficiencia en la operación y sobre costos innecesarios que no generaran un beneficio en el abonado y/o usuario.

Como puede observar su despacho, incluir la restricción propuesta que denominamos "abuso del derecho" no vulnera el derecho de reclamar de los clientes sólo genera una barrera al abuso, de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo de la Política Nacional para la Calidad, al generar eficiencia.

Por otro lado, el presente artículo establece solo una excepción a la prohibición del condicionamiento del reclamo:

"(...), salvo que su objeto haya sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU, (...)"

Al respecto, muy respetuosamente debemos señalar que vuestro despacho a la fecha ha emitido pocos precedentes de observancia obligatoria, los mismos que han sido declarados como tal pasado mucho tiempo desde que el objeto del cuestionamiento fue materia preponderante de reclamo en el mercado.

En ese contexto, como es de vuestro conocimiento, el mercado de las telecomunicaciones es muy cambiante y dinámico el cual exige modificaciones constantes no sólo en la normativa sino en el desenvolvimiento de las empresas operadoras que buscan satisfacer

las necesidades de los usuarios cada día; por tanto, el dinamismo y el cambio también alcanza al Organismo Regulador, el cual al establecer directrices que guían los procedimientos, debe estar alineada a las exigencias del mercado.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

La prohibición del condicionamiento consideramos que no debe estar sujeta a la existencia de un precedente de observancia obligatoria, sino a que la materia del reclamo no esté comprendida en el Reglamento de Reclamos.

En todo caso bastaría con establecer en el reglamento una lista no taxativa de objetos improcedentes, la cual puede ser ampliada a través del precedente en mención o hacer referencia directa a las materias no contempladas en el artículo 28° del Reglamento.

En su defecto, proponemos también considerar los casos en que la improcedencia se encuentre amparada en el sentido adoptado por pronunciamientos previos del OSIPTEL.

En nuestra opinión, los criterios reiterados acogidos por el TRASU en sus resoluciones otorgan, en la práctica, un nivel de predictibilidad y seguridad jurídica similar al de un precedente de observancia obligatoria. Por tanto, entendemos que la excepción prevista para el caso de precedentes de observancia obligatoria debería serle perfectamente aplicable, sobre todo si se tiene en cuenta que, por ejemplo, en el texto propuesto del artículo 30 del Proyecto, se contempla como una causal habilitante para exigir el pago del monto reclamado, el que la posición del empresa se encuentre amparada "(e)n un pronunciamiento previo del OSIPTEL".

En ese sentido planteamos lo siguiente:

Artículo 7°.- Prohibición de condicionamiento del reclamo

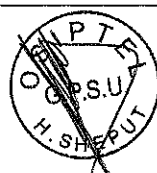
Telefónica del Perú propuso que la prohibición del condicionamiento de atención del reclamo al pago previo del monto reclamado, debería ampliarse a las materias no contempladas en el artículo 28° del proyecto de Reglamento; y, en su defecto, a los criterios previos acogidos por el TRASU.

Sobre el particular, cabe indicar que el principio que rige el procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos es la prohibición de condicionar la atención del reclamo al pago previo del monto reclamado.

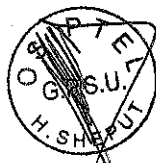
No obstante, se ha considerado como excepción a dicho principio, los casos respecto de los cuales el objeto de reclamo ha sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria emitido por el TRASU, por no encontrarse en las materias contempladas en el artículo 28° del proyecto de Reglamento.

Ello, teniendo en cuenta que la emisión de un precedente de observancia obligatoria por el TRASU requiere del cumplimiento de ciertas formalidades (por ejm. publicación en el Diario Oficial El Peruano) e implica que -al resolver algún caso en particular- dicho órgano interpreta de manera expresa y general el sentido de las normas y regulaciones.

En consecuencia, no consideramos pertinente acoger la propuesta de Telefónica del Perú de ampliar los casos de excepción al principio de no condicionar la atención del reclamo del usuario al pago previo del monto reclamado.



<i>La empresa operadora está impedida de condicionar la atención del reclamo del usuario al pago previo del monto reclamado, salvo que su objeto no se encuentre comprendido dentro de las materias contempladas en el artículo 28° del presente Reglamento.</i>	
Propuesta	
Artículo	Artículo 8°.- Prácticas prohibidas en el procedimiento de reclamos En la atención y tramitación de reclamos, recursos y quejas, las empresas operadoras se encuentran prohibidas de: 1. Impedir o negar la presentación de reclamos, recursos y quejas, bajo cualquiera de las formas establecidas en el presente Reglamento. 2. Emitir opinión previa con relación al resultado del procedimiento. 3. Impedir o negar el acceso al expediente, si el usuario lo solicitara. 4. Dejar de proporcionar al usuario el código o número de reclamo, recurso o queja, al momento de su presentación o si el usuario lo solicitara. 5. Dejar de brindar información al usuario sobre la ubicación del expediente y el estado del trámite, si el usuario lo solicitara. 6. Dejar de expedir copias simples o autenticadas del íntegro o parte del expediente, si el usuario lo solicitara. 7. Impedir y/o negar la autorización al usuario del pago de la parte no reclamada; o no permitir el pago de la parte no reclamada.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) • <u>PRÁCTICAS PROHIBIDAS EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS:</u>	América Móvil ha comentado los numerales 2, 3, 4 y 6 del presente artículo. 1. Propone la modificación del numeral 2, indicando que la prohibición de emitir opinión previa con relación al resultado



"(...) 2. Emitir opinión previa con relación al resultado del procedimiento."

Respecto a lo indicado en el numeral 2 del artículo bajo comentario muy respetuosamente queremos manifestar nuestro asombro por la generalidad con el que se ha sido redactado, a la luz de que entendíamos que este cambio normativo, implicaba una voluntad de reingeniería en el proceso de atención, en beneficio de los usuarios, sin considerar que en las oficinas de atención nuestros asesores de servicios en todo momento interactúan con los clientes orientándolos sobre el estado de sus servicios, absolviendo sus consultas y/o dudas.

En ese orden de ideas, solicitamos a vuestro despacho delimitar el numeral bajo comentario dado que no genera valor al mencionado artículo, sino que por el contrario podría dejar desamparado al cliente en cuanto a la información que le deba brindar el asesor para no caer en el extremo descrito en el numeral bajo comentario.

Es así que, de manera complementaria, proponemos modificar el numeral 2 de la siguiente manera:

"(...) 2 El Funcionario encargado de resolver los reclamos, se encuentra prohibido de emitir opinión previa con relación al resultado del procedimiento."

Cabe aclarar que nuestra preocupación se centra en las consecuencias sancionatorias a las que conllevan textos tan generales y que a su vez no son congruentes con el objetivo de la presente norma.

Al efecto, este nuevo Reglamento recoge una figura que nuestra empresa había implementado como política hace muchos años, el one contact solution, es decir, si el cliente se comunica con el operador, manifiesta su inconveniente, en primer término se analiza en línea, si se determina que tiene la razón, se ejecuta lo que corresponda, sino tiene la razón, se aplican criterios de fidelización, independientemente

del procedimiento debe ser para el funcionario encargado de resolver los reclamos.

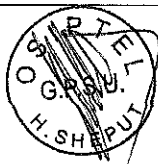
Al respecto, cabe indicar que -por lo general- los trabajadores de las empresas operadoras que son designados para la resolución de reclamos son distintos a los que están en atención al cliente. En ese sentido, la solución propuesta por la empresa no se daría en la práctica, toda vez que -en principio- los usuarios no tienen contacto con los funcionarios encargados de resolver los reclamos.

En efecto, lo que se quiere evitar con esta disposición es que los encargados de recibir los reclamos desincentiven a los usuarios a presentarlos, empleando argumentos vinculados al posible pronunciamiento de primera o segunda instancia e impidiendo -en la práctica- su presentación. Por ello, se ha considerado conveniente incluir esta disposición.

2. Propone la eliminación del numeral 3, puesto que -según señala- el acceso permanente al expediente se encuentra garantizado mediante el expediente digital.

Al respecto, cabe indicar que esta medida busca resguardar el derecho del usuario de acceso al expediente asociado a su reclamo, este acceso puede ser físico o digital, y deberá ser atendido por la empresa operadora, si el usuario lo solicitara.

Es decir que si bien es cierto que el expediente digital facilitará el acceso de los usuarios al expediente, lo cierto es que no todas las personas tienen las facilidades o conocimiento para usar Internet; y, debido a ello, es que las empresas operadoras deberán permitir el acceso al expediente, si el usuario lo solicitara.



si se da inicio a un procedimiento de reclamo o no. Debe precisarse que hay muchos clientes que con la atención que se les brinda quedan conformes y no desean iniciar un procedimiento de reclamos.

En ese contexto, ¿cómo pueden interactuar los asesores de servicio con los clientes, sino pueden emitir ninguna opinión respecto a su caso? Y este hecho no es particular, lo mencionamos porque nuestra representada ha sido objeto de un procedimiento de sanción porque un asesor de servicio solicito al cliente el equipo móvil a fin de descartar si el problema se encontraba en el servicio o en el equipo. Ante lo expuesto nos preguntamos, porque se mantiene en el Proyecto, un texto repetitivo de la Directiva anterior, sin haber incorporado en toda su dimensión una política de atención al primer contacto.

En cuanto a lo señalado en el numeral 3:

"(...) 3. Impedir o negar el acceso al expediente, si el usuario lo solicitara. "

Solicitamos a vuestro despacho no considerar lo establecido en el presente numeral; ya que, la empresa operadora al tener implementada el acceso al expediente por medio virtual está garantizando el acceso al mismo en todo momento; en ese contexto, no es posible establecer como prácticas prohibida la misma.

En el contexto que en el mercado existen otros operadores que no sufren toda la carga normativa como nuestra representada, aun cuando consideramos que un cliente que reclama debe ser tratado por igual, al margen de la participación del mercado de su operador, solicitamos a su despacho, deslinde claramente en la redacción a lo largo del Proyecto, las obligaciones que se atribuyen a unos y cuáles no.

Por otro lado, en cuanto a lo señalado en el numeral 4:

3. Propone tener en cuenta lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios sobre eventos de inoperatividad del sistema de atención.

Al respecto, cabe indicar que el referido Reglamento (segundo párrafo del artículo 6°) establece que cuando se produzcan eventos de inoperatividad en los sistemas de atención, las empresas operadoras deberán implementar mecanismos alternativos que permitan la realización de los trámites críticos de los usuarios ante la inoperatividad de sus sistemas de atención.

En ese sentido, esta salvedad implica que la empresa debe contar con un mecanismo alternativo que no deje sin atención al usuario; por lo que, en este punto, deben entenderse como cuerpos normativos que se complementan.

4. La empresa operadora cuestiona que se considere como infracción que no se expidan copias simples; al entender que, en tanto se está promoviendo el expediente digital, los usuarios se pueden auto-atender. Asimismo, respecto a las copias certificadas solicita se indique que se debe considerar un pago por ello.

Al respecto, si bien es cierto que el presente Reglamento busca que se implemente el expediente digital, esto no implica que se limite el derecho del usuario al acceso -y a recabar copias- de su expediente, tal como lo establece la LPAG en el numeral 1 del artículo 160°:

"160.1 Los administrados, sus representantes o su abogado, tienen derecho de acceso al expediente en cualquier momento de su trámite, así como a sus documentos, antecedentes, estudios, informes y dictámenes, obtener



"(...) 4. Dejar de proporcionar al usuario el código o número de reclamo, recurso o queja, al momento de su presentación o si el usuario lo solicitara."

Al respecto, solicitamos a vuestro despacho incluir dentro del numeral la salvedad establecida en el Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios sobre los eventos de inoperatividad del sistema de atención, a modo de que el vínculo entre ambos Reglamentos quede claramente establecido.

Cabe precisar que es muy importante que su despacho tome en consideración, **todas** las obligaciones regulatorias que tienen los operadores. El cuerpo normativo debe estar relacionado, entendemos que esto ayuda a analizar en macro las implicancias de las exigencias que se hacen y no perdemos ni menos regular por casos puntuales.

En cuanto a lo establecido en el numeral 6:

"(...) 6. Dejar de expedir copias simples o autenticadas del integro o parte del expediente, si el usuario lo solicitara."

Manifestamos nuestro asombro respecto a la exigencia que establece como práctica prohibida dejar de expedir copias del expediente al usuario; dado que, de un análisis general del presente Proyecto lo que se busca es la implementación de acceso al expediente virtual y/o digital con valor legal, en ese contexto, bajo el supuesto que las empresas operadoras vamos a cumplir con la implementación de dicho requerimiento porque imputamos una sanción grave por no entregar copias simples del expediente o parte de él al usuario y/o abonado, considerando que éste siempre tendrá acceso al mismo y podrá imprimir una copia en el momento que lo desee.

Al efecto, respetuosamente solicitamos a su despacho evalúe en general el espíritu de todo el cuerpo normativo, consideremos este cambio en el proceso como una reingeniería del mismo, no como una

certificaciones de su estado y recabar copias de las piezas que contiene, previo pago del costo de las mismas (...)"

Además de ello, debemos tener en cuenta que no todos los usuarios tienen acceso a internet y que la obligación de implementar el expediente digital no es aplicable a todas las empresas operadoras, sino únicamente a aquellas que cuenten con más de 500 000 abonados a nivel nacional. Por estas razones, no resulta viable la propuesta de América Móvil de suprimir la obligación de expedir copias del expediente.

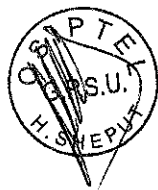
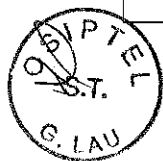
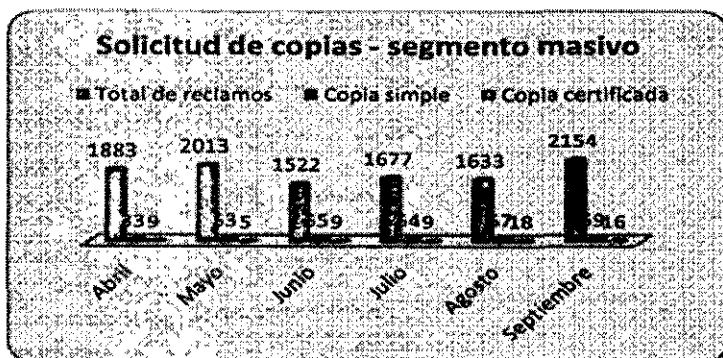
En consecuencia, las empresas operadoras se encuentran obligadas a expedir copias del expediente cuando así lo solicite el usuario.

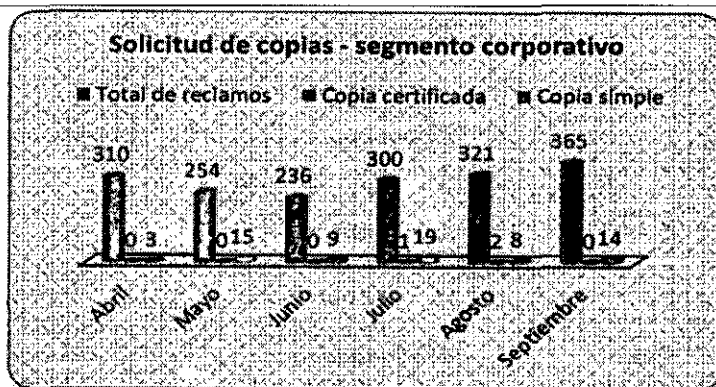
Asimismo, con relación al pago por el derecho de copias simples o certificadas de todo o parte del expediente; cabe indicar que este tema ha sido regulado en el artículo 12° del proyecto de Reglamento.



oportunidad para incluir supuestos puntuales que inclusive contradicen el espíritu y objetivo de la norma. Estos supuestos nos permiten pensar que en este proyecto no se ha incluido los criterios de razonabilidad en las sanciones, que ya han venido recogiendo otros cuerpos normativos emitidos por el Regulador, los cuales saludamos y solicitamos se consideren en este nuevo cuerpo normativo.

En ese contexto, lo que proponemos a modo de efectivizar el proceso es establecer como práctica prohibida sólo la expedición de copias autenticadas y/o certificadas, las mismas que podrán solicitar bajo un costo administrativo. Al respecto, adjuntamos unos gráficos con el comportamiento de los usuarios, en el cual queda evidenciado que el impacto en restringir sólo la obligación a copias certificadas estaría directamente vinculado a una minoría de usuarios.





De los dos cuadros expuestos se puede evidenciar que los reclamantes que tienen intención de tener copia de su expediente, se podrán auto-atender del expediente virtual, y los que deseen copia certificada, podrán solicitarla con costo a la empresa.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Consideramos que en términos generales estas prácticas deben encontrarse prohibidas, dado que podría generar un estado de indefensión del usuario. Sin embargo, existen situaciones que escapan del control de las empresas operadoras, por lo que resulta necesario que se diferencie entre una política de empresa y errores humanos en los que se podría incurrir. En tal sentido, consideramos que los eventuales incumplimientos no deberían ser sancionables por casos puntuales.

Entrando al detalle de alguna de las prácticas prohibidas debemos considerar algunos comentarios:

1. **Impedir o negar la presentación de reclamos, recursos y quejas, bajo cualquiera de las formas establecidas en el presente Reglamento:** Esta prohibición debe ser aplicable

Telefónica del Perú ha comentado los numerales 1, 2, 3, 4, 5 y 6, los cuales son analizados a continuación:

1. Respecto al numeral 1, la empresa operadora propone que la prohibición de "impedir o negar la presentación de reclamos, recursos o quejas" debe ser aplicable –únicamente- respecto de los sujetos activos y las materias comprendidas en el procedimiento de reclamo.

Sobre el particular, no consideramos pertinente acoger la propuesta de Telefónica del Perú, toda vez que será el TRASU, el órgano que -al evaluar el caso concreto- resolverá sobre los supuestos que son materia de reclamo según lo previsto en el artículo 28° del proyecto de Reglamento; o, si quien presentó el reclamo es sujeto activo conforme al artículo 25° del proyecto de Reglamento.

únicamente con respecto de los sujetos activos y de las materias comprendidas en el procedimiento de reclamos.

2. **Emitir opinión previa con relación al resultado del procedimiento:** No se debe entender como un adelanto de opinión los siguientes casos: (i) cuando se proporcione información general sobre el procedimiento; (ii) cuando se atienda una consulta del cliente respecto de lo que podría ser materia del reclamo (Ej: consulta sobre su facturación); (iii) cuando se informe sobre el incumplimiento de requisitos de admisibilidad, en cuyo caso los representantes de la empresa informarán al reclamante cual requisito le falta y deberá cumplir con presentar; (iv) cuando el representante de la empresa operadora está buscando cerrar una solución anticipada del reclamo, entre otros.
3. **Impedir o negar el acceso al expediente, si el usuario lo solicitara:** El acceso al expediente debe estar supeditado a que no colisione con otros derechos, como es el caso del secreto de las telecomunicaciones, la protección de datos personales y los supuestos de excepción comprendidos en la Ley de Transparencia así como lo estipulado en el artículo 160° de la LPAG¹. Frente a ello resulta relevante realizar precisiones respecto del alcance de esta prohibición.
4. **Dejar de proporcionar al usuario el código o número de reclamo, recurso o queja, al momento de su presentación o si el usuario lo solicitara:** Se debe considerar que existe

2. Respecto al numeral 2, la empresa operadora indica que no deben entenderse como adelanto de opinión, cuatro supuestos:

- i. Cuando se proporcione información general sobre el procedimiento.
- ii. Cuando se atienda una consulta del cliente respecto de lo que podría ser materia de reclamo.
- iii. Cuando se informe sobre el incumplimiento de requisitos de admisibilidad, en cuyo caso los representantes de la empresa informarán al reclamante cual requisito le falta y qué deberá cumplir con presentar.
- iv. Cuando el representante de la empresa operadora está buscando cerrar una solución anticipada del reclamo, entre otros.

Sobre el particular, respecto a la última observación de Telefónica del Perú, cabe indicar que la solución anticipada de reclamos es una herramienta -prevista en el artículo 19° del proyecto de Reglamento- que permite a las empresas operadoras establecer mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo; lo que no implica que, a fin de lograr la misma, la empresa operadora esté facultada a emitir opinión previa con relación al resultado del procedimiento.

Asimismo, este Organismo entiende que cuando se proporcione información general o se atienda una consulta

¹ **Artículo 160.- Acceso a la información del expediente**

160.1 Los administrados, sus representantes o su abogado, tienen derecho de acceso al expediente en cualquier momento de su trámite, así como a sus documentos, antecedentes, estudios, informes y dictámenes, obtener certificaciones de su estado y recabar copias de las piezas que contiene, previo pago del costo de las mismas. Sólo se exceptúan aquellas actuaciones, diligencias, informes o dictámenes que contienen información cuyo conocimiento pueda afectar su derecho a la intimidad personal o familiar y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional de acuerdo a lo establecido en el inciso 5) del Artículo 20 de la Constitución Política. Adicionalmente se exceptúan las materias protegidas por el secreto bancario, tributario, comercial e industrial, así como todos aquellos documentos que impliquen un pronunciamiento previo por parte de la autoridad competente.



la posibilidad que los sistemas de atención presenten alguna indisponibilidad, lo cual sería puesto en conocimiento del OSIPTEL, de acuerdo a lo previsto por Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios, aprobado por Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL. En este caso, la empresa operadora puede otorgar un código temporal.

Es importante considerar que en el caso de apelaciones y quejas, se debería continuar con el procedimiento de reclamo con el mismo código, tal como está previsto en el artículo 150° de la LPAG² que establece la regla de expediente único, lo cual implica la unicidad de identificación desde que se inicia hasta que agota la vía administrativa.

Por último, existe un número importante de puntos de venta que reciben reclamos en los que no resulta posible cumplir con dicha obligación en la medida que implicaría otorgar a los vendedores de dichas oficinas acceso al sistema comercial de la empresa operadora. Como es de conocimiento de OSIPTEL, el sistema comercial contiene información muy sensible del cliente como es el acceso a la facturación detallada, los datos sobre sus consumos, entre otros. Dada la confidencialidad de la información, nuestra empresa tiene como política no brindar dicho acceso a los puntos de venta. El exigir que en el acto se entregue código de reclamo a los usuarios que utilizan dicha vía para interponer un reclamo, no resultaría viable en todos los casos por lo expuesto.

En ese sentido sugerimos que en este supuesto específico se adopte una medida alternativa como el envío del código de

sobre el procedimiento no se está anticipando su resultado. De igual manera, cuando se requiera el cumplimiento de un requisito de admisibilidad, no se está adelantando opinión sobre el resultado, sino que se está ejerciendo una facultad administrativa.

3. Respecto al numeral 3, la empresa operadora indica que debe limitarse el acceso al expediente en atención a la Constitución Política del Estado Peruano, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la LPAG y la Ley de Protección de Datos Personales.

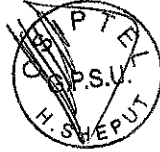
Al respecto, consideramos que -en este numeral- no hay necesidad de realizar mayores precisiones; entendiéndose que la obligación de la empresa operadora de permitir a las partes el acceso al expediente, debe resguardar los derechos reconocidos en otras disposiciones constitucionales y/o legales, como el secreto de telecomunicaciones; para lo cual, las empresas operadoras deberán establecer los mecanismos adecuados para su protección.

4. Respecto al numeral 4, referido a la prohibición de omitir proporcionar al usuario el código o número de reclamo, recurso o queja, la empresa operadora señala que debe considerarse lo establecido en el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios; cuestiona que no se tenga un mismo código en las apelaciones y quejas; e indica que en los puntos de venta de la empresa la exigencia no resultaría viable.

² Artículo 150°.- Regla de expediente único

150.1 Sólo puede organizarse un expediente para la solución de un mismo caso, para mantener reunidas todas las actuaciones para resolver.

150.2 Cuando se trate de solicitud referida a una sola pretensión, se tramitará un único expediente e intervendrá y resolverá una autoridad, que recabará de los órganos o demás autoridades los informes, autorizaciones y acuerdos que sean necesarios, sin perjuicio del derecho de los administrados a instar por sí mismos los trámites pertinentes y a aportar los documentos pertinentes.

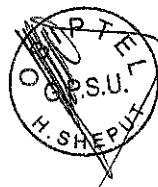


reclamo al usuario en un plazo determinado (24 horas). Otra alternativa es que adicional a la entrega del reclamo escrito o presencial, a través del teléfono implementado en los puntos de venta y un número corto especial a disposición del vendedor, el usuario se pueda comunicar con un representante especializado que le otorgará en el momento su código de reclamo.

5. **Dejar de brindar información al usuario sobre la ubicación del expediente y el estado del trámite, si el usuario lo solicitara:** Siempre que esto no sea entendido como un adelanto de opinión.
6. **Dejar de expedir copias simples o autenticadas del íntegro o parte del expediente, si el usuario lo solicitara.** El expedir copia de expediente debe estar supeditado a que no se colisione con otros derechos, como es el caso del secreto de las telecomunicaciones.

Adicionalmente, propone como alternativa el enviar el código 24 horas después o implementar teléfonos en los puntos de venta para que el usuario se pueda comunicar con el representante especializado.

- Al respecto, en el punto 3 de la respuesta a América Móvil se atiende el comentario de Telefónica del Perú respecto al Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios, es decir, cuando se produzcan eventos de inoperatividad en los sistemas de atención, las empresas operadoras deberán implementar mecanismos alternativos que permitan la realización de los trámites críticos de los usuarios ante la inoperatividad de sus sistemas de atención.
- Con relación a la existencia de un único expediente, cabe indicar que la obligación de la empresa operadora de proporcionar al usuario el código o número de reclamo, recurso o queja es independiente a la regla del expediente único cuyas reglas para su formación han sido establecidas en el artículo 29° del proyecto de Reglamento.
- Con relación a la alegada imposibilidad de otorgar códigos de reclamos en algunos de los puntos de venta y la propuesta de otorgarlos después de 24 horas o mediante comunicación del usuario con un representante especializado; cabe precisar que los puntos de venta a los que se refiere este artículo, no son todos, como pretende entender la empresa operadora, sino sólo los habilitados por la empresa operadora para la presentación de reclamos, recursos y quejas conforme a lo dispuesto en el artículo 43° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL) (en adelante



	Condiciones de Uso) y el artículo 17° del proyecto de Reglamento ⁽³⁾. De este modo, corresponderá a la empresa operadora implementar los mecanismos que considere pertinentes (por ejemplo, a través de una comunicación de su punto de venta con las oficinas de atención al usuario) siempre que cumpla con lo dispuesto en la normativa vigente. En consecuencia no creemos conveniente acoger la propuesta de Telefónica del Perú. 5. Respecto al numeral 5, la empresa operadora indica que no se debe entender que brindar información al usuario represente adelanto de opinión. Sobre el particular, cabe mencionar que dicho numeral intenta proteger el derecho del usuario a contar con la información que requiera sobre el procedimiento en el que se encuentra inmerso; por lo que informar al usuario sobre la ubicación del expediente o el estado del trámite, no debe considerarse como un adelanto de opinión. 6. Respecto al numeral 6, la empresa operadora indica que al expedir copias del expediente se debe dejar a salvo el derecho al secreto de las telecomunicaciones. Como se indicó en el punto 3, al expedir copias de expedientes de reclamos, la empresa operadora deberá resguardar los derechos reconocidos en otras disposiciones constitucionales y/o legales, como el secreto de telecomunicaciones; para lo cual, las empresas operadoras

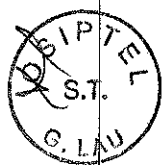
³ Artículo 17.- "Esta obligación también es exigible en aquellos puntos de venta habilitados por la empresa operadora para la presentación de reclamos, recursos y quejas situados en las provincias en las que se preste el servicio y no existan oficinas o centros de atención a usuarios, según lo dispuesto en las Condiciones de Uso



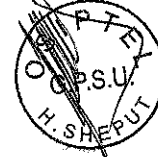
	deberán establecer los mecanismos adecuados para su protección. Finalmente, con relación al comentario de Telefónica del Perú respecto a que eventuales incumplimientos a dichas prácticas prohibidas no deberían ser sancionables por casos puntuales, cabe indicar que este tema será desarrollado en el acápite correspondiente al régimen de infracciones y sanciones.
<u>SR. CARLOS YALTA SOTELO</u> Considero que no resolver un reclamo dentro de los plazos establecidos o resolverlo en forma parcial afectando el derecho de los usuarios, debe ser considerada una práctica prohibida. En tal sentido el artículo 8° debe incorporar el numeral correspondiente: Artículo 8°.- Prácticas prohibidas en el procedimiento de reclamos En la atención y tramitación de reclamos, recursos y quejas, las empresas se encuentran prohibidas de: ... 8. No resolver un reclamo dentro de los plazos establecidos o resolverlo en forma parcial.	Señor Yalta: El señor Yalta propone que se incorpore como práctica prohibida el incumplimiento de los plazos establecidos para resolver los reclamos o resolverlos de forma parcial. Al respecto, debe observarse que el incumplimiento de plazos máximos para resolver los reclamos ya se encuentra tipificado como infracción. Asimismo, debe tenerse en cuenta que el usuario al recibir la resolución final podrá solicitar, de corresponder, la aplicación del Silencio Administrativo Positivo (en adelante SAP) o interponer un recurso de apelación; por lo que sería innecesario agregar esta conducta dentro de esta lista prohibitiva del artículo bajo comentario. En consecuencia, luego de los comentarios formulados y a fin de precisar las conductas que se encuentran prohibidas, se considera pertinente modificar la redacción del presente artículo; quedando redactado de la siguiente manera: Artículo 8°.- Prácticas prohibidas en el procedimiento de reclamos En la atención y tramitación de reclamos, recursos y quejas, las empresas operadoras se encuentran prohibidas de: 1. Impedir o negar la presentación de reclamos, recursos y quejas, bajo cualquiera de las formas establecidas en el presente Reglamento. 2. Emitir opinión previa con relación al resultado del procedimiento.

	3. Impedir o negar el acceso al expediente, si el usuario lo solicitara. 4. <u>Omitir</u> proporcionar al usuario el código o número de reclamo, recurso o queja, al momento de su presentación o si el usuario lo solicitara. 5. <u>Omitir</u> brindar información al usuario sobre la ubicación del expediente y el estado del trámite, si el usuario lo solicitara. 6. <u>Omitir expedir copias simples o certificadas del íntegro o parte del expediente, si el usuario lo solicitara, siempre que se sujete a lo establecido en el tercer párrafo del artículo 10°.</u> 7. Impedir y/o negar la autorización al usuario del pago de la parte no reclamada; o no permitir el pago de la parte no reclamada.

Propuesta	
Artículo	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 y su relación con el titular del servicio. 3. Número o código que identifique el servicio que se reclama o del contrato de abonado. 4. Materia de reclamo. 5. Fecha de presentación. 6. Número, fecha y sentido 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.



Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) • <u>REGISTRO DE RECLAMOS:</u> En cuanto al deber de las empresas operadoras de contar con un registro de reclamos, en el que se consigne la información detallada el artículo bajo comentario, debemos solicitar a vuestro despacho que dicha información no sólo sea obligatoria en cuanto al registro por parte de las empresas operadoras; sino que, además sea considerada como requisitos de admisibilidad para la presentación de recursos y/o reclamos de usuarios o abonados, generando e impulsando con ello una política de formación de un usuario responsable. De lo propuesto debemos indicar a vuestro despacho que esta medida llevaría consigo una mejora que beneficiaría a todas las partes del proceso de reclamos; ya que, los usuarios contarían con la información necesaria para que sus recursos no sean declarados inadmisibles, las empresas operadoras llevarían un registro sin vacíos de información el mismo que facilitará la rapidez en procesos de supervisión o verificación por parte del ente Regulador. Asimismo, en relación a lo establecido en el numeral 2: <i><u>"2. Nombres y apellidos completos del usuario y su relación con el titular del servicio."</u></i> Debemos manifestar nuestro asombro en relación a consignar en el registro de reclamos la relación del usuario con el titular del servicio; ya que, esto deviene en irrelevante en el proceso y atención de reclamos, en la medida que las empresas operadoras garantizan en todo	América Móvil propone que la información obligatoria del registro de reclamos sea considerada un requisito de admisibilidad para la presentación de recursos o reclamos; asimismo, cuestiona el ítem referido a "la relación con el titular del servicio"; y, consulta sobre el procedimiento a seguir cuando se trate de usuarios que reclaman por más de una materia. - Con relación a la información a ser consignada en el registro de reclamos; cabe indicar que la obligación de dicho registro recae en la empresa operadora. Asimismo, la información a ser consignada en cada uno de los numerales del artículo bajo comentario es información que la empresa operadora debería poseer una vez que se interpone un reclamo. - Respecto a la propuesta de no considerar la información referida a "la relación con el titular del servicio" en el registro de reclamos, se acoge la propuesta de la empresa operadora. - Con relación al registro de reclamos cuando se presenten reclamos por varias materias, es pertinente verificar en el Anexo N° 2 de la presente norma, en el cual se observa que se puede reclamar por diferentes objetos en un mismo reclamo; por lo que se deberá considerar como tal, en el registro de reclamos.



momento la verificación de la calidad de usuarios del servicio por el que reclaman. Finalmente, resulta pertinente mencionar los casos de aquellos usuarios que presentan reclamos por más de una materia, en este supuesto solicitamos a vuestro despacho añadir una precisión que permita a las empresas operadoras conocer el proceso o el mecanismo por el que se ingresará dicha información al registro de reclamos.	
AMERICATEL PERÚ S.A. (Carta C.615-2014-GLAR del 6 de noviembre de 2014) En lo correspondiente a los números correlativos de identificación, solicitamos se sirvan confirmar si es factible iniciar un nuevo registro de códigos, esto con la finalidad de iniciar nuevamente con la numeración de los códigos.	Americatel Perú S.A. (en adelante Americatel) consulta sobre la posibilidad de iniciar un nuevo registro de códigos. Al respecto, cabe indicar que el presente artículo no regula el inicio de un nuevo registro correlativo de reclamos; lo que regula, es la información mínima que debe contener el registro de reclamos con el que debe contar la empresa operadora.
GILAT TO HOME PERÚ S.A. (Carta GL-602-2014 del 6 de noviembre de 2014) De la lectura del referido artículo, se advierte que en el segundo párrafo, se establece que en los casos de reclamos por calidad del servicio, puede existir la necesidad de que personal técnico de la empresa se desplace al domicilio del cliente, atendiendo a la naturaleza de la avería. Sobre este punto, a nuestro entender, será la empresa operadora quien defina si la avería amerita la visita técnica de nuestro personal al domicilio del cliente; por ende, los alcances de la naturaleza de la avería serán definidos por la propia empresa; es decir, en los casos en que los usuarios soliciten una visita técnica para solucionar los inconvenientes presentados en sus servicios, la empresa operadora puede negarse a realizar la misma, si considera que la naturaleza de la avería no lo amerita.	Gilat To Home señala que -en los casos de reclamos por calidad del servicio- será la empresa operadora la que determine si la situación amerita la visita del personal técnico; menciona que -en el caso particular de Gilat To Home- sus usuarios se encuentran en el interior del país; y, solicita se diferencie el reclamo de calidad y el reclamo de avería. - Sobre la visita de personal técnico, cabe indicar que los casos de reclamos por calidad del servicio que requieran desplazamiento de personal técnico de la empresa operadora al domicilio del usuario dependerán de la naturaleza de la avería. - Sobre el desplazamiento del personal técnico en zonas rurales, como se desarrollará más adelante, el artículo 47° del presente Reglamento dispone que la atención del reclamo por avería efectuado por el usuario deberá ser atendido por las



Además, debe tenerse en cuenta que en el caso particular de GILAT, el desplazamiento de nuestro personal técnico hacia las instalaciones de nuestros usuarios, no se podrá realizar de modo inmediato o en un corto plazo de tiempo, puesto que nuestros usuarios se ubican en zonas rurales, en donde el acceso es limitado por motivos de transporte o factores climáticos, lo cual impide el desplazamiento inmediato.

De otro lado, en el mismo párrafo, se indica que las empresas operadoras asignarán al reclamo por avería un código o número correlativo de identificación. Sobre el particular, entendemos que la empresa operadora generará dos (02) reclamos: (i) reclamo de calidad y (ii) reclamo por avería, pero del mismo artículo no se desprende cuál es la diferencia entre ambos tipos de reclamos, situación que generará confusión no solo en las empresas operadoras, sino principalmente en los usuarios. Por lo tanto, respetuosamente, solicitamos que el Organismo Regulador aclare el sentido del artículo bajo comentario.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Respecto al numeral 3, ¿Qué ocurre si el usuario no desea identificarse o informa su relación con el titular? ¿Se debe dar trámite al reclamo? Entendemos que en dicho caso no debería recibirse el reclamo. Ej.: En la web debería incorporarse esos campos como obligatorios y no permitir el registro hasta que no los entregue. En el caso del reclamo telefónico también no debería registrarse si el usuario no entrega los datos. En caso presencial o escrito se podría incorporar un sello informando que el reclamo será inadmisile si no cumple con levantar dicha observación en un plazo de 2 días. Creemos que es importante desarrollar este punto a efectos de dotar de claridad al procedimiento.

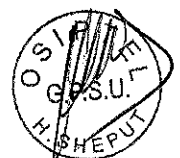
Por otro lado, no está clara la redacción respecto del reclamo de calidad. Se hace referencia a reclamo de calidad y a su vez a reclamo por avería, debería precisarse si se trata del mismo reclamo o no.

empresas operadoras en un plazo máximo de dos (2) días calendario, es decir, se amplía el plazo de hasta un (1) día calendario establecido en el proyecto de Reglamento para el caso de los centros poblados rurales.

- Con relación a la diferencia entre el reclamo de calidad y el reclamo por avería, nos remitimos a lo establecido en el artículo 46° del presente Reglamento, conforme al cual los reclamos por avería son los reclamos por calidad del servicio en los que -debido a la naturaleza de la avería- se requiere el desplazamiento de personal técnico de la empresa operadora al domicilio del usuario. Asimismo, conforme a lo dispuesto en el artículo 47° del mismo Reglamento, de no acreditarse la solución del reclamo por avería en el plazo establecido, se generará automáticamente un reclamo (por calidad) en primera instancia.

Telefónica del Perú propone que el reclamo no se reciba si el usuario no se identifica, refiriéndose al numeral 3 de este artículo (entendemos que es el 2); además, solicita se precise el reclamo de calidad y el de avería.

- Con relación a la identificación del usuario, cabe reiterar que el presente artículo regula el registro de reclamos a cargo de la empresa operadora. En ese sentido, los requisitos para la presentación del reclamo y los supuestos de omisión de alguno de ellos han sido previstos en los artículos 49° y 31° del presente Reglamento.
- Con relación a la diferencia entre el reclamo de calidad y el de avería, cabe indicar que este tema se ha desarrollado en la respuesta a Gilat To Home (último párrafo), a la cual nos remitimos.



Asimismo, se está dando por supuesto que en todos los casos existirá una reparación cuando ello no es así. De hecho, considerando los plazos planteados en el proyecto, difícilmente habrá un porcentaje importante de reclamos de calidad en que la empresa pueda realizar la visita técnica para resolver el problema del cliente. Ello porque lamentablemente se ha privilegiado la reducción de plazos sin considerar su impacto en la solución de la avería del cliente. En todo caso solicitamos precisar la redacción del presente artículo, sin perjuicio de los cuestionamientos a la eliminación del reporte que plantearemos en los artículos correspondientes.

Analizados los comentarios de las empresas operadoras, resulta pertinente eliminar en el numeral 2 del presente artículo la frase "y su relación con el titular del servicio".

Asimismo, consideramos pertinente precisar la redacción del presente artículo. Por lo que el artículo bajo comentario queda redactado de la siguiente manera:

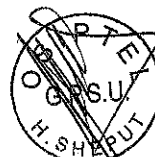
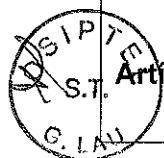
Artículo 9º.- Registro de reclamos

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

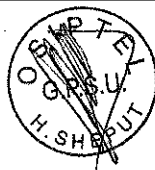
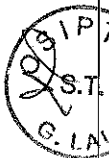
1. Código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado.
2. Nombres y apellidos completos del usuario.
3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
4. Materia de reclamo.
5. Fecha de presentación.
6. Número, fecha y sentido de las resoluciones emitidas; y,
7. Estado 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	Propuesta
	Artículo 10º.- Acceso al expediente y estado del trámite



	En cualquier momento del procedimiento de reclamo, las partes tienen derecho a conocer el estado de su trámite, así como a tener acceso al expediente correspondiente. El acceso al expediente en trámite se concede de manera inmediata a la solicitud efectuada, en la oficina en la que éste se encuentre. El acceso al expediente concluido se concede en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la solicitud; debiéndose informar al usuario el día, la hora y el lugar en el que podrá consultar el mismo.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) <u>ACCESO AL EXPEDIENTE Y ESTADO DE TRÁMITE:</u> Al respecto, con la inclusión del presente artículo entendemos que vuestro despacho estaría considerando como obligación de todas las empresas operadoras garantizar a los usuarios el acceso al expediente físico midiendo el cumplimiento en plazos reducidos que no se sustentan en la realidad en el que se desenvuelve el mercado de las telecomunicaciones. En ese entendido, si partimos de la premisa que el acceso al expediente originariamente debe ser físico, como se cumpliría con la exigencia de poner a disposición "inmediata" el expediente que se encuentre pendiente de resolución, es que acaso implícitamente se estaría exigiendo a las empresas operadoras implementar un archivo físico en todos sus centros de atención con todos y cada uno de los recursos y reclamos presentados por los usuarios. Como vuestro despacho puede observar, el establecimiento de "la disposición inmediata" atenta contra nuestro derecho a la libertad de empresa, mediante el cual nos organizamos, planificamos, y sobre todo establecemos presupuestos para brindar servicios con los mayores estándares de calidad, y con la presente disposición estaría imponiendo la obligación de implementar infraestructuras adicionales	En sus comentarios al presente artículo, la empresa América Móvil ha cuestionado el acceso "inmediato" al expediente en trámite, ha alegado una supuesta vulneración de su derecho a la libre empresa y ha señalado que el OSIPTEL pretende que se tengan expedientes físicos en todas las oficinas. Al respecto, con relación a la oportunidad del acceso al expediente; es de indicar que si bien el expediente digital (art. 11° del proyecto de Reglamento) facilitará la inmediatez en el acceso a los expedientes de reclamo, actualmente, el artículo 160.2 de la LPAG ya dispone –al igual que lo establece el artículo bajo comentario- que el acceso al expediente se concede de inmediato: <i>"160.2 El pedido de acceso podrá hacerse verbalmente y se concede de inmediato, sin necesidad de resolución expresa, en la oficina en que se encuentre el expediente, aunque no sea la unidad de recepción documental".</i> En consecuencia, establecer una disposición sobre el derecho del usuario de acceso al expediente asociado a su reclamo, así como la oportunidad en la que éste se deberá poner a su disposición, constituye una obligación de la empresa operadora en el marco de sus funciones como órgano de resolución de reclamos de usuarios; que no supone vulneración alguna al derecho de libertad de empresa de América Móvil.



que solo generan mayores costos que se verán reflejado en el alza de precios de los servicios a los usuarios.

En ese contexto, debemos manifestar que nuestra representada concuerda con vuestro despacho de que los usuarios y/o abonados tienen que tener acceso al expediente cuando ellos lo necesiten; sin embargo, discrepamos por el medio, es por ello que proponemos a vuestro implementar una mejora que beneficie a los usuarios, empresas operadoras y al ente Regulador.

Al respecto, los avances en la tecnología y las nuevas necesidades de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones obligan a las empresas operadoras ir innovando en los servicios que ofrece. Por tanto, de lo ya indicado proponemos a vuestro despacho dar un paso adelante en conjunto, un paso hacia la mejora y eficiencia en los procesos; es decir; lo que proponemos es que el medio de acceso al expediente sea por el portal web, el cual se mantendrá actualizado constantemente desde la presentación del reclamo o recurso hasta la resolución del mismo; y, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 11 del Proyecto, tiene valor legal. Con esto, garantizamos la inmediatez en el acceso a los expedientes ya sea se encuentre en trámite o concluido; adicionalmente, el acceso no estaría limitando por los horarios de atención de las oficinas de las empresas operadoras; ya que, el momento y lugar de acceso al mismo lo define realmente el interesado y no la empresa operadora.

AMERICATEL PERÚ S.A.

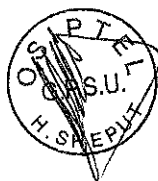
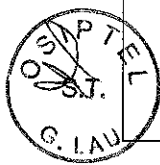
(Carta C.615-2014-GLAR del 6 noviembre de 2014)

- **Respecto de la obligación de las empresas operadoras a conceder el acceso al expediente en trámite de manera inmediata a la solicitud efectuada, en la oficina en la que éste se encuentre:**

Asimismo, con relación a lo señalado por América Móvil respecto a que el OSIPTEL pretende que se cuenten con expedientes físicos en todas las oficinas; debemos precisar que, conforme a la normativa vigente, los reclamos de los usuarios deben formar un expediente (artículo 20° de la Directiva de Reclamos), es decir, que la empresa operadora se encuentra –actualmente- obligada a formar un expediente por cada reclamo presentado.

Americatel plantea una nueva redacción del presente artículo incluyendo un plazo de tres (3) días hábiles para el acceso al expediente en trámite y de cinco (5) días hábiles para el expediente concluido.

Con relación al acceso al expediente en trámite, nos remitimos a lo señalado anteriormente en atención al comentario de América Móvil.



Actualmente, las empresas operadoras organizamos nuestras áreas de Back Office y Centros de Atención al Cliente, en función a criterios de planificación administrativa, económica y comercial, al amparo del derecho de organización y gestión empresarial, que constituye una manifestación del derecho constitucional a la libertad de empresa.

En ese sentido, nuestra representada considera que es imposible brindar el acceso *inmediato* del expediente en trámite a la solicitud del usuario, debido a que no en todos los casos se tiene acceso inmediato al mismo, ya sea que se encuentre en trámite de manera física o virtual⁴. De hecho, la Administración Pública en general, no brinda acceso *inmediato* a los administrados, precisamente porque existen una serie de procesos y formalidades que requieren de un plazo razonable para hacer efectivo el acceso a los expedientes en curso.

En tal sentido, sugerimos que si bien se puede aceptar de inmediato el acceso al expediente, se debe contar con un plazo máximo para que el expediente quede a disposición del abonado. En este caso, sugerimos que este plazo sea de tres (3) días hábiles.

Por otro lado, considerando que el acceso al expediente es un derecho no sólo del abonado sino también del usuario reclamante, la *inmediatez* que se pretende establecer en el proyecto de norma objeto de comentario, nos impediría evaluar y determinar adecuadamente qué documentos no serían materia de exhibición, al contener *información sensible* (vgr. detalle del tráfico cursado, pagos realizados, información personal del abonado, etc.) protegida por el marco normativo del secreto de las

Con relación al aumento de tres (3) a cinco (5) días hábiles el plazo para el acceso a expedientes concluidos, cabe indicar que el plazo de hasta tres (3) días hábiles establecido en el proyecto de Reglamento resulta razonable y suficiente; por lo que las empresas operadoras deberán implementar los mecanismos adecuados para garantizar a los usuarios el acceso al expediente correspondiente.

Sin embargo, es importante señalar que, en tanto la presente norma contempla un plazo para la implementación del expediente digital, que facilitará la inmediatez en el acceso a los expedientes, se ha considerado pertinente establecer un plazo para acceder a los expedientes en trámite.

Con relación al medio por el cual la empresa operadora podrá informar al usuario el día, hora y lugar en el que podrá consultar el expediente solicitado; cabe indicar que dicho medio deberá permitir a la empresa operadora dejar constancia de la información brindada al usuario.



⁴ Debido precisamente a que el estado del proceso y el trámite en sí, pueden impedir o dificultar su acceso inmediato, o inclusive digitalización en paralelo o al momento mismo en que se requiere el expediente.

telecomunicaciones⁵ al que nos encontramos sujetas las empresas operadoras.

- **Respecto de la obligación de las empresas operadoras a conceder el acceso al expediente concluido en un plazo no mayor a tres (03) días hábiles contados a partir del día siguiente de la solicitud; debiéndose informar al usuario el día, la hora y el lugar en el que podrá consultar el mismo.**

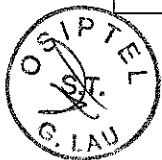
El proyecto de Reglamento establece de manera *expresa* la obligación de conservar los expedientes de reclamos. Para tales efectos, las empresas operadoras podremos adoptar cualquier modalidad de soporte para su almacenamiento.

Usualmente con la finalidad de dar cumplimiento a las obligaciones de conservación de documentación, las empresas operadoras contratan los servicios de una empresa que almacena, custodia y conserva la documentación entregada.

Considerando lo antes expuesto, debemos señalar que el plazo otorgado resulta insuficiente para brindar el acceso físico al expediente concluido, teniendo en cuenta que, se deberán ejecutar las siguientes labores administrativas, antes de la exhibición del expediente al reclamante:

- Envío de la orden de servicio de entrega del expediente,
- Ubicación física del expediente en los almacenes de la empresa de file service,
- Traslado del expediente a nuestras oficinas administrativas,
- Entrega del expediente al back office,

⁵ Resolución Ministerial N° 111-2009-MTC/03 "Norma que establece medidas destinadas a salvaguardar el derecho el derecho a la inviolabilidad y el secreto de las telecomunicaciones y la protección de datos personales, y regula las acciones de supervisión y control a cargo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones".



- Verificación por parte del personal del Back Office de los documentos que contienen información sensible protegida por el secreto de las telecomunicaciones,
- Envío al Centro de Atención al Cliente para su entrega al reclamante.

En tal sentido, consideramos conveniente que el ente regulador establezca que el plazo para el acceso al expediente concluido sea de cinco (05) días hábiles.

Por otro lado, solicitamos se precise si sería válido informar al cliente, vía telefónica, el día, hora y el lugar en el que podrá tener acceso al expediente.

Atendiendo a los comentarios antes vertidos, sugerimos el siguiente texto:

Propuesta de redacción.-

- "En cualquier momento del procedimiento de reclamo, las partes tienen derecho a conocer el estado de su trámite, así como a tener acceso al expediente correspondiente.

El acceso al expediente en trámite se concede en un plazo no mayor de tres (03) días hábiles. Asimismo, el acceso a un expediente que se encuentre concluido se concederá en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles. Ambos plazos serán computados a partir del día siguiente de la fecha de entrega de la solicitud por parte del usuario ante la empresa operadora.

Finalmente, las empresas operadoras deberán informar al usuario el día, la hora y el lugar en el cual podrá efectuar la consulta del expediente solicitado".



ENTEL PERÚ S.A.

(Carta CGR-2028/14 de fecha 6 de noviembre de 2014)

El presente artículo establece que en caso un usuario solicite acceso al expediente del reclamo en curso, la empresa operadora deberá brindar acceso inmediato al mismo.

Al respecto, consideramos que brindarle acceso al usuario de manera inmediata al expediente en curso sería muy complejo para los operadores, por tanto consideramos razonable contar con un plazo mínimo de tres (3) días hábiles para otorgar el referido acceso. A tal efecto, es importante considerar que para permitirle al usuario el acceso al expediente de reclamos previamente se requieren realizar una serie de actividades internas en los locales donde se guarda el expediente tales como buscar el expediente solicitado entre los miles de expedientes de reclamos con los que contamos de manera digital, imprimir el expediente digital, compilarlo y ordenarlo para la lectura del usuario, determinar cuáles documentos contenidos en el expediente no podrían ser exhibidos al usuario por contener información sensible que se encuentra protegida por el marco normativo del secreto de las telecomunicaciones⁶ y la protección de datos personales⁷ (tal como el detalle del tráfico cursado, pagos realizados, recibos de servicios y cualquier otra información personal del abonado), acondicionar un espacio para que el usuario realice la lectura del expediente, y disponer de recursos para que el acceso al expediente se realice de manera idónea.

Todas estas actividades preparatorias para el acceso al expediente por parte del usuario justifican que se establezca un plazo razonable antes de brindar el referido acceso, el cual hemos estimado que no podría ser

Los comentarios de Entel Perú S.A. (en adelante Entel Perú) son similares a los antes analizados; por lo que nos remitimos a lo desarrollado en las líneas precedentes.

⁶ Resolución Ministerial N° 11-2009-MTC/03 "Norma que establece medidas destinadas a salvaguardar el derecho a la inviolabilidad y el secreto de las telecomunicaciones y la protección de datos personales, y regula las acciones de supervisión y control a cargo del Ministro de Transportes y Comunicaciones".

⁷ Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

menor a tres (3) días hábiles contados desde que el usuario formula la solicitud.

Asimismo, para los expedientes concluidos solicitamos que el plazo para brindar el acceso al expediente sea de por lo menos siete (7) días hábiles, ya que dichos expedientes se encuentran archivados en el local de un proveedor externo de nuestra empresa, cuyos procedimientos de localización y transporte de documentación requieren de un plazo aproximado de seis (6) días hábiles para poder contar con el expediente en el local habilitado por nuestra empresa para la revisión del expediente por parte del usuario. Es importante considerar que resultaría inviable mantener los miles de expedientes concluidos en el local de nuestra empresa por lo que los mismos vienen siendo archivados por un proveedor especializado para estos fines.

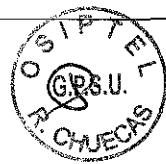
GILAT TO HOME PERÚ S.A.

(Carta GL-602-2014 de fecha 6 de noviembre de 2014)

Sobre este punto, debemos informarles que los expedientes de los reclamos de los usuarios (en curso o en trámite), no necesariamente se encuentran en el Centro de Atención al Cliente, sino que se ubican en otras instalaciones, básicamente por cuestiones de espacio. Por ende, en el caso del acceso al expediente en trámite, el usuario se encontraría en la obligación de dirigirse al lugar exacto en donde se ubica el mismo, lugar que puede no coincidir con el Centro de Atención al Cliente, situación que puede generar malestar o insatisfacciones innecesarias en los usuarios.

Por tal motivo, sugerimos que el plazo de tres (03) días hábiles para acceder a los expedientes, se aplique tanto para el acceso a los expedientes en curso como a los concluidos. A nuestro entender, la referida sugerencia no contraviene la finalidad del artículo; esto es, que los usuarios acceden a los expedientes de sus reclamos, sino que busca que el acceso se lleve a cabo dentro de plazos determinados.

Los comentarios de Gilat To Home son similares a los antes analizados; por lo que nos remitimos a lo desarrollado en las líneas precedentes.



TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Consideramos importante realizar las siguientes precisiones:

El acceso al expediente tiene excepciones, las cuales se encuentra recogidas en la Ley de Transparencia y en el artículo 160° de la LPAG. Se requiere realizar dichas precisiones.

En el caso del usuario, el acceso al expediente puede involucrar un grave riesgo a la observancia de principios constitucionales como el deber de protección de datos y secreto de las telecomunicaciones, más aún cuando el procedimiento no genera garantía alguna de que quien dice ser el usuario lo sea.

En efecto, en primer lugar hay que considerar que nuestra Constitución contiene una salvaguarda al secreto de las telecomunicaciones y deber de protección de datos:

Artículo 2°. Toda persona tiene derecho:

10. [...] Al secreto y a la inviolabilidad de sus comunicaciones y documentos privados.

Las comunicaciones, telecomunicaciones o sus instrumentos sólo pueden ser abiertos, incautados, interceptados o intervenidos por mandamiento motivado del juez, con las garantías previstas en la ley. Se guarda secreto de los asuntos ajenos al hecho que motiva su examen.

Los documentos privados obtenidos con violación de este precepto no tienen efecto legal.

Los libros, comprobantes y documentos contables y administrativos están sujetos a inspección o fiscalización de la autoridad competente, de conformidad con la ley. Las acciones que al

Los comentarios de Telefónica del Perú son similares a los antes analizados; por lo que nos remitimos a lo desarrollado en las líneas precedentes.

Adicionalmente, dicha empresa propone que el usuario sólo tenga acceso al estado del trámite y no al expediente; e indica que el OSIPTEL estaría exigiendo el expediente digital adicionalmente al expediente físico.

Al respecto, cabe indicar que el ordenamiento jurídico se interpreta de forma sistemática; por lo que en aplicación de disposiciones constitucionales y/o legales, la empresa operadora debe limitar el acceso a cierta información contenida en el expediente justamente en resguardo de derechos constitucionales y/o legales reconocidos.

Es decir que si bien el usuario debe estar en posibilidad de acceder al expediente asociado a su reclamo (y no sólo del estado del trámite); la empresa operadora debe resguardar la información sensible, de no contar el usuario con la autorización del abonado para acceder a la misma.

De otro lado, en lo que corresponde a la alegada exigencia del expediente digital adicionalmente al expediente físico; cabe precisar que el artículo bajo comentario sólo regula el acceso de las partes al expediente correspondiente. En ese sentido, el formato para el acceso al expediente podría ser físico o digital, según el mecanismo implementado por la empresa operadora.

Teniendo en cuenta el análisis de este artículo, se incluirá una disposición transitoria que establezca el plazo de hasta dos (2) días hábiles para que las empresas operadoras permitan el acceso de los usuarios a los expedientes en trámite, en tanto se implemente el expediente digital.

respecto se tomen no pueden incluir su sustracción o incautación, salvo por orden judicial.

2. Por otro lado, un expediente de reclamos contiene información protegida por estos derechos. En efecto, salvo el reclamo y el cargo de notificación, prácticamente todos los actuados contienen información personal del abonado así como información protegida por el secreto. Ni siquiera la resolución de primera instancia se salva de ello. A continuación citamos algunos ejemplos de información sensible que puede estar contenida en el expediente: el contrato de abonados o el mecanismo de contratación, el recibo telefónico, el detalle de llamadas, el registro de números frecuentes los consumos realizados, el registro de cortes y reconexiones, la dirección del abonado móvil, la titularidad, etc.

3. Sin embargo, el proyecto plantea que se reconozca la calidad de usuario, y con ello el acceso al expediente, a cualquier persona. Antes se exigía presentación de recibo, pero ahora se acredita dicha condición a través de "cualquier otro medio que sirva para tal fin".

4. En ese sentido, por flexibilizar la exigencia de acreditación del usuario, se está poniendo en grave riesgo la información de otra persona: "el abonado".

Frente a ello proponemos que el usuario sólo pueda tener acceso al estado del trámite, más no al expediente de reclamo, salvo que cuente con autorización expresa del abonado del servicio. Ello con la finalidad de no poner en riesgo el cumplimiento de un derecho fundamental como el mencionado.

Por otro lado, nos preocupa que se esté planteado que esta obligación siga siendo exigible aún en el supuesto que la empresa implemente el expediente digital.

Asimismo, evaluados los comentarios, el artículo bajo comentario queda redactado de la siguiente manera:

"Artículo 10º.- Acceso al expediente y estado del trámite

En cualquier momento del procedimiento de reclamo, las partes tienen derecho a conocer el estado de su trámite, así como a tener acceso al expediente correspondiente.

El acceso al expediente en trámite se concede de manera inmediata a la solicitud efectuada, en la oficina en la que éste se encuentre. El acceso al expediente concluido se concede en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la solicitud; debiéndose informar al usuario el día, la hora y el lugar en el que podrá consultar el mismo.

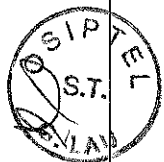
El acceso al expediente no debe vulnerar el secreto a las telecomunicaciones u otros derechos reconocidos por disposiciones constitucionales y/o legales".



El expediente digital tiene muchos beneficios, como es la eliminación del papel, una conexión más fluida entre la Administración y las partes, la seguridad en el envío de la información, la reducción de plazos, entre otros. De hecho es deseable su implementación si es que se otorga un plazo adecuado de implementación. Inclusive el Poder Judicial ya inició un proyecto para la implementación del expediente digital o electrónico, admitiéndose toda validez legal al mismo, lo cual lo está realizando por etapas con una adecuada planificación.

Sin embargo, todos los beneficios se neutralizan si el Regulador está exigiendo el expediente digital como una obligación adicional, es decir, sin eliminar el expediente físico y sin otorgar un plazo adecuado para su implementación. En ese sentido, solicitamos se establezca expresamente que la obligación de acceso al expediente físico se elimina cuando la empresa operadora haya implementado la digitalización de los expedientes, siempre dentro de plazos razonables y bien planificado.

Por otro lado, no resulta posible garantizar el acceso a un expediente finalizado en un plazo de 3 días hábiles. Como hemos indicado, nuestra empresa posee una alta capilaridad de oficinas de atención. Los expedientes de reclamos son archivados en un almacén centralizado. En ese sentido, resulta inmanejable garantizar el acceso en un plazo tan corto. Por ello solicitamos que en dichos casos se considere el plazo establecido para la atención de otros trámites y solicitudes que es de 15 días hábiles.



Artículo

Propuesta

Artículo 11º.- Mecanismos adicionales de acceso e información del expediente



Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional y el OSIPTEL, según corresponda, deberán implementar mecanismos idóneos que permitan a los abonados y/o usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital y con valor legal; así como conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de:

1. Soportes o medios informáticos ubicados en las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora y en las dependencias del OSIPTEL; y,
2. Mecanismos en línea en la página web de Internet de la empresa operadora y del OSIPTEL, mediante una cuenta o clave secreta que deberá ser proporcionada al usuario, cuando éste la solicite. En el caso de las empresas operadoras dichos mecanismos se incluirán en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" de su página web de Internet.

La información contenida en los expedientes, en formato digital y con valor legal, deberá actualizarse en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles contados a partir del día siguiente de la realización de cualquier actuación procesal y deberá conservarse por un período mínimo de un (1) año contado desde la fecha que la resolución que puso fin al procedimiento haya quedado firme o haya causado estado.

Cuando sea el usuario quien acceda al expediente, la empresa operadora y el OSIPTEL deberán establecer mecanismos que resguarden el secreto de las telecomunicaciones.

Asimismo, las empresas operadoras y el OSIPTEL podrán enviar, al servicio público móvil indicado por el usuario, mensajes cortos de texto (SMS) o implementar otros mecanismos adicionales para informar a los usuarios, entre otros, el estado del procedimiento asociado a su expediente, el plazo para obtener respuesta al mismo, así como la emisión de resoluciones u actos administrativos.

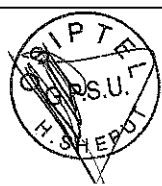
Las empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional deberán implementar un sistema interconectado con el OSIPTEL, de tal manera que este Organismo tenga acceso permanente y directo a los expedientes de reclamo a los que se refiere este artículo, así como a la información registrada sobre su estado.

Comentarios Recibidos

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
(Carta DMR/CE-M/F/ N°2131/14 del 6 de noviembre de 2014)

Posición del OSIPTEL

América Móvil cuestiona que las obligaciones del presente artículo sólo sean aplicables a las operadoras con más de 500,000 abonados, sugiriendo que sean aplicables a todas; asimismo, cuestiona el plazo



• **MECANISMOS ADICIONALES DE ACCESO E INFORMACIÓN DEL EXPEDIENTE:**

De acuerdo a lo señalado en nuestros comentarios del artículo 10; América Móvil busca la mejora no solo en la prestación de los servicios finales de telecomunicaciones, sino que las mejoras alcancen a la satisfacción total y/o general del usuario en cuanto refiera a la prestación del servicio.

En ese contexto, nos sorprende la diferencia que establece vuestro despacho respecto a la obligación de implementar el acceso al expediente en línea sólo a aquellas empresas que cuenten con más de 500,000 abonados; siendo que, dicha diferenciación no se sustenta en un argumento legal sólido, sino que por el contrario impone un trato diferenciado y discriminatorio a los usuarios, quienes tendrán acceso al expediente en línea sólo aquellos que contraten servicios con determinadas empresas operadoras.

Por tanto, de lo expuesto reafirmamos nuestra propuesta de mejora respecto del cual la obligación de acceso al expediente en línea debe ser obligatoria a todas las empresas operadoras al margen de la cantidad de abonados con los que cuentan, considerando que el objetivo de dicha implementación es el beneficio a los usuarios. En ese contexto, reiteramos que América Móvil se encuentra con la mayor disposición de implementar beneficios que generen satisfacción a nuestros usuarios.

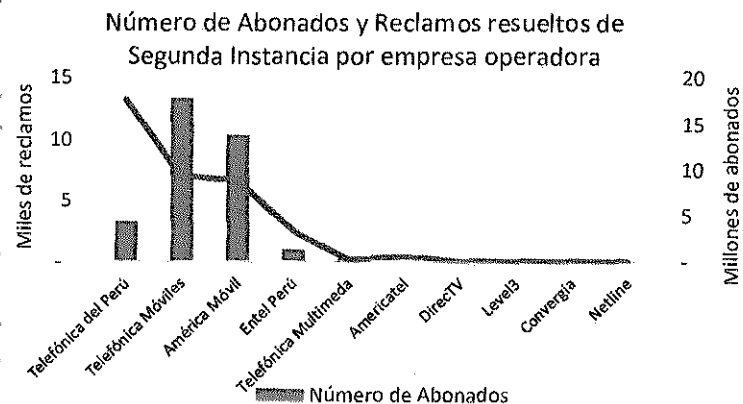
En esa línea, el esquema que proponemos es el siguiente: los usuarios tendrán a disposición una sección en el portal web denominado "Miclaro" mediante el cual podrán acceder, con un password o clave secreta, a toda la información del recurso interpuesto; es decir, a todo el expediente. El acceso estaría disponible donde el usuario lo determine, sin importar la localización geográfica.

para la entrada en vigencia del presente artículo; y solicita que los mensajes de texto (SMS) sean considerados como un medio válido de notificación para reclamos que sean resueltos como fundados.

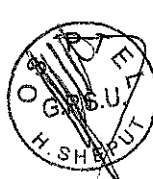
- Con relación a la obligación de las empresas operadoras, con más de 500, 000 abonados a nivel nacional, de implementar el acceso al expediente en línea; cabe precisar que una empresa que cuenta con más usuarios tiene más probabilidades de recibir reclamos respecto de otra empresa que, por ejemplo, acaba de ingresar al mercado.

En ese sentido, el establecimiento de determinadas obligaciones se justifica sólo a estos operadores, ya que son los que reciben la mayor cantidad de reclamos.

Lo anterior se muestra en los gráficos siguientes:



Fuente: Estadísticas página web OSIPTEL
Información a setiembre de 2014
Elaboración propia



Adicionalmente, el acceso no sólo se limitaría a donde el usuario lo determine sino que los mismos podrán acceder al portal en nuestras oficinas de atención las cuales cuentan con computadoras e impresoras para atender los requerimientos; y, para aquellas oficinas que por inconvenientes en infraestructura se le dará la posibilidad de acceder mediante un asesor.

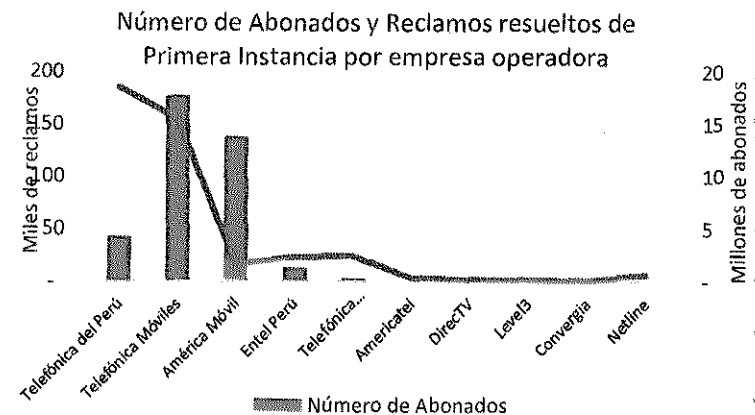
En síntesis, la propuesta se traduciría a que los usuarios que cuenten con un reclamo podrán acceder al detalle del expediente por medio del portal web "Miclaro", que estará disponible en el momento y lugar que lo determine. Asimismo, es importante mencionar que hemos implementado, en un gran porcentaje de oficinas, equipos de cómputo e impresoras para que el usuario, que lo desee, pueda acercarse a nuestras oficinas y acceder e imprimir el detalle de su expediente sin costo.

Asimismo, en relación a lo establecido en la "Única Disposición Transitoria" solicitamos a vuestro despacho que el plazo otorgado para la implementación de lo requerido mediante el presente artículo sea de 12 meses desde la fecha de publicación de la norma, este plazo tiene sustento las cotizaciones de implementación que se han pedido a proveedores externos, quienes solicitan un plazo no menor a 12 meses para poner en marcha un proyecto como el expediente virtual.

Por otro lado, de lo señalado en el artículo bajo comentario:

"(...) las empresas operadoras y el OSIPTEL podrán enviar, al servicio público móvil indicado por el usuario, mensajes cortos de texto (SMS) o implementar otros mecanismos adicionales para informar a los usuarios, (...) la emisión de resoluciones u actos administrativos. (...)"

Al respecto, saludamos la propuesta de vuestro despacho que otorga la facultad a las empresas operadoras de comunicar e informar al usuario de manera simplificada vía mensajes de texto y además deja



Fuente: Estadísticas página web OSIPTEL
Información a setiembre de 2014
Elaboración propia

Además, si se tiene en cuenta que los servicios con mayor cantidad de abonados son la telefonía móvil y fija; tendremos, como consecuencia, que los operadores que brinden estos dos servicios, de por sí sean los más grandes y, por tanto, los que registren una mayor cantidad de reclamos.

De otro lado, cabe indicar que esta regulación tampoco implica un trato discriminatorio para los usuarios; puesto que -como se ha señalado- ha sido establecida teniendo en cuenta el tamaño y la capacidad operativa de las empresas. Asimismo, como puede apreciarse de una lectura integral y sistemática del Reglamento, los derechos de los usuarios son los mismos; siendo que la regulación a la que se refiere este artículo también puede ser implementada por otras empresas operadoras.



abierta la posibilidad de que las empresas operadoras opten por mecanismos alternativos, más convenientes, de información.

En por ello que, solicitamos a vuestro despacho se incluya o se precise que en los casos que la empresa operadora tenga la obligación de informar a los usuarios vía mensajes de texto –previa solicitud del usuario- dicho acto se considere no como un acto informativo, sino como un medio valido de notificación sólo para las resoluciones que resuelvan los reclamos “Fundados”; ya que, estos sólo generan beneficios a favor del reclamante.

Adicionalmente, es de precisar que el criterio referido al establecimiento de determinadas obligaciones (artículos 11°, 17° y 50°) a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional, es similar al establecido en el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles (aprobado mediante Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL), criterio que se considera aplicable al presente Reglamento.

- Con relación al pedido de la empresa operadora para que los SMS sean considerados como medio de notificación válido en los reclamos resueltos como fundados; cabe indicar que no consideramos pertinente acoger la propuesta de la empresa operadora, toda vez que el acto administrativo a notificar es una declaración de voluntad de la administración destinado a producir efectos jurídicos en el administrado; y, por tanto, la notificación debe revestir determinadas formalidades, como las previstas en el presente Reglamento.

De este modo, se busca –por ejemplo- preservar el derecho del usuario a conocer la resolución que se pronuncia sobre su reclamo, aunque éste sea declarado fundado.

- Respecto al plazo para la implementación de lo dispuesto en el presente artículo, se ha considerado pertinente ampliar el plazo de su entrada en vigencia, estableciendo una Disposición Transitoria conforme a lo siguiente:

PRIMERA.- El presente Reglamento entrará en vigencia el 3 de agosto de 2015, con excepción de lo dispuesto en el artículo 11°, que entrará en vigencia el 3 de mayo de 2016.

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

América Móvil (estudio Bullard, Falla & Ezcurra) cuestiona que el proyecto de Reglamento exija a las empresas operadoras

(Informe elaborado por el ESTUDIO BULLARD, FALLA & EZCURRA ABOGADOS)

E) Expediente Digital

El artículo 11 del Proyecto bajo comentario establece mecanismos adicionales de acceso e información del expediente:

"Artículo 11°.- Mecanismos adicionales de acceso e información del expediente. Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional y el OSIPTEL, según corresponda, deberán implementar mecanismos idóneos que permitan a los abonados y/o usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital y con valor legal; así como conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de:

- 1. Soportes o medios informáticos ubicados en las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora y en las dependencias del OSIPTEL; y,**
- 2. Mecanismos en línea en la página web de Internet de la empresa operadora y del OSIPTEL, mediante una cuenta o clave secreta que deberá ser proporcionada al usuario, cuando éste la solicite. En el caso de las empresas operadoras dichos mecanismos se incluirán en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" de su página web de Internet. (...)"**

Como puede observarse, se ha contemplado la inclusión de soportes o medios informáticos y de mecanismos en línea que permitan a los usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo. Sin embargo, el Proyecto no ha previsto que en estos casos se elimine el expediente físico.

expedientes digitales y físicos, así como el plazo para la implementación de los expedientes digitales. Además, alega falta de sustento de las obligaciones impuestas a las empresas operadoras que cuentan con más de 500,000 abonados y cuestiona la regulación sobre el sistema interconectado con el OSIPTEL.

- Con relación a la supuesta exigencia de expedientes digitales y físicos, para cada caso, resulta importante precisar que el proyecto de Reglamento no exige que se tenga un expediente digital y físico, al mismo tiempo, bastando un solo formato, siempre y cuando la empresa operadora cumpla con todo lo dispuesto en la normativa vigente.
- Con relación al plazo para la implementación de las medidas establecidas en este artículo y el sustento del número de abonados (más de 500,000) considerados para el establecimiento de determinadas obligaciones a las empresas operadoras; nos remitimos a lo ya expuesto sobre el particular.
- Con relación al sistema interconectado de expedientes entre la empresa operadora y el OSIPTEL; cabe indicar que el mismo facilitará a este Organismo efectuar sus funciones y no debe implicar una alteración del normal desarrollo del procedimiento administrativo.

Este sistema tampoco implica el traslado de los costos de fiscalización del regulador a las empresas operadoras o una vulneración al principio de privilegio de controles posteriores; pues con esta obligación se pone a disposición del órgano regulador la información y los registros con los que debería contar la empresa operadora.

Además de ello, cabe mencionar que –actualmente- en ejercicio de su función de supervisión y fiscalización, el OSIPTEL puede



En efecto, pese a que la obligación bajo comentario otorga valor legal a ambos soportes (físico y digital) el Proyecto al mismo tiempo disminuye la validez del expediente digital, en tanto exige que se mantengan registros físicos. Así, la propuesta normativa incrementa de forma innecesaria los costos a ser asumidos por los operadores.

Es importante tener en cuenta que todos los beneficios en términos de reducción de costos, así como de reducción de externalidades negativas que afectan el medio ambiente, derivados de la implantación del expediente digital se neutralizan si no se elimina el expediente físico.

Adicionalmente, de acuerdo con lo señalado por la Disposición Transitoria Única del Proyecto, lo dispuesto por el referido artículo 11 entrará en vigencia a los ciento ochenta (180) días calendario de la fecha de su publicación.⁸

La introducción de regulación debe ser un proceso gradual, ya que las empresas requieren invertir no sólo en infraestructura sino también en capacitación de personal, así como en ganar experiencia y conocer las necesidades y prioridades de los usuarios. Es importante señalar que en el caso de otros procesos de implementación se han otorgado plazos mayores de implementación, tales como por ejemplo, área virtual móvil (en el cual se otorgó 15 meses - R.M No. 477-2009-1VITC/03), portabilidad numérica (en el cual se otorgó 9 meses - D.S.040-2007-MTC), llamada por llamada desde redes móviles (en el cual se otorgó 8 meses - Res. 002-2010-CD/OSIPTTEL y 030-2010-CD/OSIPTTEL), entre otros.

Sin embargo, el Proyecto establece un tiempo muy reducido de seis (6) meses para que las empresas cumplan las metas establecidas, lo que no permitirá a las empresas una implementación adecuada de los nuevos mecanismos de acceso al expediente. Ni en el Informe No. 091-

solicitar a las empresas operadora el acceso a estos registros y ellas se encuentran obligadas a cumplir con dicho requerimiento.

Asimismo, dichas obligaciones facilitarán la labor no sólo del OSIPTTEL, sino de la propia empresa operadora, que en calidad de primera instancia administrativa, resolverá el reclamo del usuario. De esta manera, al evaluar cualquier reclamo del usuario se podrá revisar el expediente para verificar si se cumplió o no con la normativa. En ese sentido, el sistema interconectado es una herramienta que beneficiará finalmente, al usuario.

Con relación a la propuesta de establecer que sólo las instancias competentes en materia de fiscalización del OSIPTTEL pueden tener acceso al sistema interconectado; y que, en ningún supuesto, el TRASU podrá acceder a estos expedientes; es de indicar que no se considera pertinente excluir expresamente a algún órgano del OSIPTTEL del acceso a dicho sistema.

Sin perjuicio de lo ello, cabe reiterar que el OSIPTTEL es respetuoso de los principios y normas que guían el procedimiento administrativo; por lo que -como se señaló anteriormente- el acceso a este sistema no implicará una alteración al normal desarrollo del procedimiento administrativo.

⁸ DISPOSICIONES TRANSITORIAS

UNICA: La disposición contenida en el artículo 11° entrará en vigencia a los ciento ochenta (180) días calendario de la fecha de la publicación de la presente norma en el diario oficial El Peruano.



ST-GPSU/2014, que da sustento al Proyecto de Reglamento, ni en su Exposición de Motivos se han explicado las razones por las cuales los nuevos mecanismos deben de ser implementados en tan corto plazo. Nuevamente, dicha falta de sustento técnico constituye una vulneración al Principio de Eficiencia y Efectividad, que de acuerdo con el Reglamento de OSIPTEL, debe de guiar toda decisión del Regulador.

Sobre el particular, es importante tener en cuenta que otras experiencias de digitalización han seguido un proceso gradual de implementación. Por ejemplo, el Poder Judicial viene desarrollando este sistema de forma progresiva en función de materias, jurisdicciones, etc⁹.

Adicionalmente, es importante notar que lo dispuesto por la norma bajo análisis sólo resulta exigible **"a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o mayor a 500,000 abonados a nivel nacional"**.

Al igual que en el caso del **"Horario de atención 6x8"**, el Proyecto impone la obligación a las empresas que cuentan al menos con 500,000 usuarios a nivel nacional sin justificar cómo se llegó a dicho número. Entendemos que la intención de OSIPTEL es establecer un trato diferenciado entre "grandes" y pequeñas operadoras; no obstante, ello no habilita al regulador a establecer un número de manera arbitraria sin sustento alguno.

Finalmente, llama la atención que el Proyecto establezca que las empresas que cuenten con más de 500, 000 usuarios a nivel nacional cuenten con un sistema interconectado con OSIPTEL de manera que dicho Organismo cuente con acceso permanente y directo a los expedientes digitales en trámite¹⁰. Al respecto, en el ya mencionado Informe No. 091-ST-GPSU/2014 se señala:

⁹ Por ejemplo, el presidente del Poder Judicial ha declarado que el expediente electrónico podría estar listo en 5 años. Para mayor información ver: <http://www.americatv.com.ge/noticias/actualidad/expediente-electronico-nivel-nacional-podria-estar-listo-5-anos-n159588>

¹⁰ Artículo 11°.- Mecanismos adicionales de acceso e información del expediente



Asimismo, el proyecto de Reglamento establece que las empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional deberán implementar un sistema interconectado con el OSIPTEL, de tal manera que este organismo tenga acceso permanente y directo a los expedientes de reclamo, así como a la información registrada sobre su estado. Ello permitirá al organismo regulador verificar, en cualquier momento, si las empresas operadoras vienen cumpliendo con lo establecido en la norma al momento de resolver los reclamos de los usuarios.

Sobre el particular, se advierte que esta disposición en la práctica terminaría trasladando parte de los costos de fiscalización a las mismas empresas operadoras. No obstante, OSIPTEL cuenta con facultades y fondos para ejercer sus labores de supervisión y fiscalización¹¹. Asimismo, es importante tener en cuenta que dentro de los principios establecidos por la LPAG se encuentra el de favorecimiento a controles posteriores que impone en la autoridad la carga de supervisar el

Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional y el OSIPTEL, según corresponda, deberán implementar mecanismos idóneos que permitan a los abonados y/o usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital y con valor legal; así como conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de:

(...)

Las empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional deberán implementar un sistema interconectado con el OSIPTEL, de tal manera que este Organismo tenga acceso permanente y directo a los expedientes de reclamo a los que se refiere este artículo, así como a la información registrada sobre su estado.

¹¹ Ley 27332. Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos

Artículo 3.- Funciones

3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:

a) Función supervisora: comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por el Organismo Regulador o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividad supervisadas;

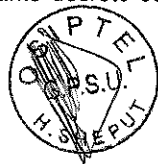
(...)

d) Función fiscalizadora y sancionadora: comprende la facultad de imponer sanciones dentro de su ámbito de competencia por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión;

(...)

Artículo 10.- Aporte por regulación

Los Organismos Reguladores recaudarán de las empresas y entidades bajo su ámbito, un aporte por regulación, el cual no podrá exceder del 1% (uno por ciento) del valor de la facturación anual, deducido el Impuesto General a las Ventas y el Impuesto de Promoción Municipal, de las empresas bajo su ámbito. Este aporte será fijado, en cada caso, mediante decreto supremo aprobado por el Consejo de Ministros, refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el Ministro de Economía y Finanzas.



cumplimiento de normas entre otros¹². De ahí que mecanismos como los planteados vulnerarían el ordenamiento legal.

La admisión de este tipo de medidas generaría un antecedente que podría permitir la implementación de mecanismos aún más restrictivos en futuras regulaciones.

De acuerdo con el referido informe, la mencionada disposición apuntaría a garantizar una eficiente fiscalización de la tramitación de los reclamos presentados a las empresas operadoras por parte del OSIPTEL. Sin embargo, lo anterior no ha sido precisado en la norma. Consideramos pertinente que, en todo caso, se establezca clara y expresamente que solo las instancias competentes en materia de fiscalización del OSIPTEL puedan tener acceso a dicha información y que, en ningún supuesto, el TRASU podrá acceder a estos expedientes.

AMERICATEL PERÚ S.A.

(Carta C.615-2014-GLAR del 06 de noviembre de 2014)

Consideramos importante que en función a un criterio costo eficiente, el regulador haya decidido que la obligación establecida en el artículo 11° del previsto en el artículo anterior, las empresas operadoras Proyecto, no sea aplicable a las empresas con una cantidad menor a 500,000 abonados.

ASOCIACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA INFRAESTRUCTURA NACIONAL- AFIN

(Carta N° 206-2014 del 6 de noviembre de 2014)

El Proyecto plantea medidas contrarias a los principios de razonabilidad y proporcionalidad que involucran sobrecostos a la

La empresa Americatel considera importante que el OSIPTEL, en función a un criterio de costo eficiente, haya decidido establecer determinadas obligaciones sólo a las empresas operadoras con más de 500,000 abonados.

Al respecto, nos remitimos a lo desarrollado anteriormente sobre el particular.

La Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN) presenta similares comentarios a los del estudio Bullard, Falla & Ezcurra Abogados; por lo que nos remitimos a lo desarrollado anteriormente, sobre el particular.

¹² **1.16 Principio de privilegio de controles posteriores.**- La tramitación de los procedimientos administrativos se sustentará en la aplicación de la fiscalización posterior; reservándose la autoridad administrativa, el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada, el cumplimiento de la normatividad sustantiva y aplicar las sanciones pertinentes en caso que la información presentada no sea veraz.



industria: El problema es que, en algunos casos, la imposición de estos costos no ha sido justificada en la existencia de un problema real y, en otros casos, configura la imposición de cargas desproporcionadas y/o excesivas para el operador en comparación con el beneficio supuestamente obtenido. Como ejemplos de estas medidas, tenemos las siguientes:

- a) **Mecanismos adicionales de acceso a la información del expediente a través de medios informáticos (expediente digital):** No se ha considerado para este efecto, eliminar el expediente físico y tampoco otorgar un plazo adecuado de implementación. Si bien la digitalización es deseable, involucra un gran esfuerzo por parte de las empresas operadoras que requiere un periodo razonable de implantación. Del mismo modo, todos los beneficios de la implantación del expediente digital se neutralizan si no se elimina el expediente físico. Así por ejemplo, el Poder Judicial recoge como uno de los principales beneficios del expediente digital el que permite acercarnos al "0" papel, sin embargo, ello no se ha considerado en el Proyecto. Por tanto la digitalización debe ser consensuada con la industria y desarrollada a través de un plan coordinado de implantación que involucre pilotos y gradualidad.

ENTEL PERÚ S.A.
(Carta CGR-2028/14 del 6 de noviembre de 2014)

En el presente artículo el Proyecto establece que las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500,000 abonados deberán implementar mecanismos que permitan acceder al expediente en trámite ante las empresas operadoras a través de: (i) soportes o medios informáticos ubicados en oficinas o centros de atención a usuarios de estas empresas, así como en las dependencias de OSIPTEL, y (ii) un sistema que mantenga de manera actualizada el expediente de reclamo en la página web de la empresa operadora mediante una cuenta o clave secreta.

Entel Perú presenta comentarios similares a los de América Móvil; por lo que nos remitimos a lo desarrollado anteriormente sobre el particular.

Adicionalmente, dicha empresa propone que en la entrega del expediente, en formato digital (disco compacto) al usuario, éste deba asumir el costo por la emisión de dicha información.

Al respecto, cabe indicar que el proyecto de Reglamento no dispone que la empresa operadora deba entregar en disco compacto la información al usuario, sólo regula la expedición de copias (art. 12º) mediando un respectivo pago por las mismas. Se entiende que se refiere a la versión impresa del expediente digital, de ser el caso.



De acuerdo a lo detallado previamente, el desarrollo para realizar las adecuaciones de nuestros sistemas a efectos de cumplir con esta disposición implica la asunción de importantes costos en recursos humanos y sistemas, siendo éstos sumamente elevados, en especial para empresas operadoras de menor participación en el mercado como el caso de Entel, cuyos recursos actualmente se encuentran dirigidos a promover la competencia en el mercado móvil, ampliar la cobertura del servicio, así como consolidar la calidad de atención a los usuarios bajo el procedimiento de reclamos actualmente implementado.

Tal como lo hemos manifestado, destinar estos recursos para implementar una nueva herramienta que no resultaría la prioridad de los usuarios en el contexto actual podría interrumpir el proceso competitivo que se encuentra atravesando el mercado móvil, proceso que en nuestra opinión representa una necesidad mucho más urgente para el usuario.

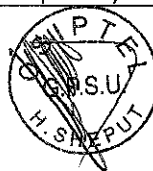
En tal contexto, consideramos que sería ineficiente la implementación de una herramienta como la contenida en el presente artículo, dado que el costo para desarrollar una solución que mantenga en línea el contenido de los expedientes en curso no encontraría justificación en la realidad del mercado, pues de acuerdo a un estudio interno realizado, hemos determinado que la cantidad de solicitudes de acceso al expediente formuladas por nuestros usuarios se limitó a un total de dos (2) solicitudes en el último año para nuestro caso.

En todo caso, el usuario que requiere conocer la información contenida en el expediente podrá solicitar el acceso al mismo de acuerdo al artículo 10 previamente comentado, para lo cual cuenta con diversos mecanismos de atención puestos a su disposición por la empresa operadora (por ejemplo, mecanismos telefónicos), razón por la cual no sería eficiente que además de dichos mecanismos se instalen en las dependencias de OSIPTEL los mismos mecanismos cuyo control y administración corresponden de manera exclusiva a las empresas operadoras. Finalmente, para el caso de la entrega del expediente al usuario en formato digital (disco compacto) ante una solicitud formulada

No obstante, a solicitud del usuario, la empresa operadora podrá entregar la información al usuario en medio magnético (ejm: disco compacto); supuesto bajo el cual, al igual que el caso de las copias, se sujeta al pago de los derechos respectivos, según el costo de su reproducción.

De otro lado, respecto a la ineficiencia del expediente digital alegada por Entel Perú, debido a los costos en los que tendría que incurrir y las pocas solicitudes de acceso al expediente; cabe señalar que una medida regulatoria evalúa integralmente los costos y beneficios para todos los involucrados, es decir, para la empresa operadora y los usuarios.

El hecho de que sólo dos usuarios hayan solicitado la revisión de expediente, no implica que sólo ellos se encontraban interesados en hacerlo, puesto que existen múltiples razones (costo de movilidad, tiempo, coordinación) que pueden llevar a una persona a desistir de efectuar la revisión.



por el mismo, consideramos que se debe incorporar en el presente artículo que el costo de la emisión de dicha información deberá ser asumido por el usuario.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 06 de noviembre de 2014)

Con relación al artículo bajo comentario, tenemos los siguientes comentarios y observaciones:

- (i) Si bien la digitalización total es un objetivo deseable, su implementación es costosa para los operadores y debería, por tanto, implementarse de forma gradual.

Al respecto es preciso considerar que en el caso del Poder Judicial dicha implementación se está realizando de forma gradual a través de proyectos pilotos y desarrollados por fases.

La digitalización de expediente no es un mero escaneo de documentos, sino un proyecto complejo que involucra una serie de aristas entre las que se encuentran:

- Implementación de Infraestructura tecnológica.
- Capacitación.
- Implementación de procesos internos e interinstitucionales.
- Soporte técnico.
- Elaboración de manuales internos.
- Proceso de digitalización.
- Pilotos de digitalización.

Por ello, sugerimos que la digitalización de expedientes sea implementada en un plazo de hasta 24 meses, aplicable a los nuevos procedimientos de reclamos y que se establezca expresamente que esta implementación involucra la eliminación del expediente físico. Caso contrario, tendríamos 2 expedientes

Telefónica del Perú sugiere ampliar el plazo previsto para la implementación (24 meses) del expediente digital.

- Respecto al plazo para la implementación de mecanismos que permitan a los abonados y/o usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital y con valor legal (expediente digital); evaluados los comentarios efectuados al presente artículo, se ha considerado pertinente ampliar plazo de entrada en vigencia de la presente disposición, tal como se señaló anteriormente. Asimismo, en una disposición transitoria, se ha previsto que la información contenida en dichos expedientes será la correspondiente a los expedientes iniciados con la entrada en vigencia de esta disposición.

La empresa operadora sugiere que el acceso al expediente digital sólo sea del abonado, así como el desarrollo de una directiva respecto a lo que se entiende por "valor legal".

- Respecto al acceso al expediente se ha considerado conveniente que éste puede ser efectuado por los abonados y/o usuarios; habiéndose previsto que la empresa operadora y el OSIPTEL deberán establecer mecanismos que resguarden los derechos constitucionales y/o legales.
- Asimismo, respecto al uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo de documentos e información, y el reconocimiento de valor legal a los archivos conservados mediante microformas, cabe indicar que es el INDECOPI el órgano encargado de otorgar los certificados de cumplimiento de las normas técnicas para dicho proceso, a

para el mismo caso, lo cual vulnera la regla del expediente único recogida en la LPAG.

(ii) No queda claro qué estaría proponiendo el Proyecto cuando señala que la información de los expedientes en formato digital tenga "valor legal". En efecto, consideramos necesario se especifique los requisitos que tendrían que cumplir las empresas operadoras para recibir tal calificación, pues a partir de ello se puede efectuar una estimación adecuada de todos los aspectos a implementar. Para ello sugerimos desarrollar en una directiva aparte el marco al cual se pueden acoger las empresas para la digitalización de expedientes.

(iii) Es importante que el acceso sea mediante clave secreta. Asimismo, dado que el expediente digital contiene información protegida constitucionalmente planteamos, como indicamos en el artículo anterior, que se acceso esté limitado al abonado. En todo caso, **el usuario podrá tener acceso al mismo sólo con autorización expresa del abonado.** Ese es el único mecanismo válido para resguardar el secreto de las telecomunicaciones dado que no es posible realizar una evaluación en línea de qué documento puede o no acceder el usuario. Recordemos que la evaluación de la confidencialidad de la información requiere un análisis complejo cuyos plazos no calzan con el de acceso al expediente que es inmediato.

(iv) Considerando la carga procesal que supone la tramitación de reclamos en primera instancia, sugerimos ampliar el plazo previsto de dos (2) días hábiles en el artículo bajo comentario para la actualización digital de la información contenida en los expedientes. Esto es crítico para el caso de visita técnica. Resulta materialmente imposible contar con la constancia de la visita

quien acredite contar con los medios técnicos adecuados, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Legislativo N° 681 ⁽¹³⁾.

La empresa operadora sugiere la ampliación del plazo para la actualización de la información contenida en los expedientes digitales y la reducción del tiempo de conservación de la información contenida en los mismos (3 meses).

- Respecto al plazo para la actualización de la información en formato digital (no mayor de 2 días hábiles) y el período mínimo de un año para la conservación de la información contenida en los expedientes digitales a través de los mecanismos a los que se refiere el artículo 11°; evaluados los comentarios, se ha considerado razonable incrementar a tres (3) días hábiles el plazo de actualización de la información, manteniéndose el plazo de un (1) año para la conservación de la misma, a través de dichos mecanismos.

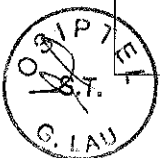
La empresa operadora sugiere disponer la eliminación del expediente físico, a fin de no vulnerar la regla del expediente único.

- Al respecto, cabe indicar que el expediente es uno solo, al margen de que sea conservado en formato físico o digital, es decir, no existe obligación de preferir alguno de ellos.

La empresa operadora cuestiona el acceso a todos los expedientes de reclamo por el OSIPTEL, dado que el TRASU es segunda instancia.

- Al respecto, nos remitimos a lo señalado anteriormente sobre el particular, debiéndose reiterar que el sistema que permitirá el acceso a los expedientes de reclamo, facilitará que el OSIPTEL efectúe sus labores y no debe implicar una

¹³ Publicado el 14 de octubre de 1991 y sus modificatorias.

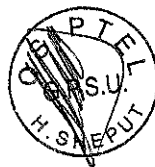
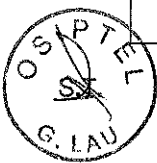


técnica en dicho plazo, por lo cual en dicho caso sugerimos que esa constancia sea reemplazada por un informe técnico.

(v) Se sugiere revisar el tiempo de conservación de la información en formato digital luego de culminado el procedimiento de reclamo. La empresa operadora deberá asumir inversiones que consideramos excesivas para contar con la capacidad digital suficiente para mantener a disposición de los usuarios dicha información durante el largo período de un (1) año. Ello, sobre todo si se tiene en cuenta que: a) se exige que la información también se mantenga conservada en formato físico durante tres (3) años, de manera que el usuario tiene la garantía de acceso cubierta a través de ese mecanismo; y, b) más allá del plazo para iniciar un proceso contencioso administrativo (3 meses), no existen otros mecanismos que el usuario se encuentre en condiciones de activar con relación al procedimiento de reclamo culminado en sede administrativa. Por ello proponemos que el plazo para acceder al expediente digital sea de 3 meses desde que culminó la vía administrativa.

- Por último no estamos de acuerdo con dar acceso interconectado a todos los expedientes de reclamo al OSIPTEL. Ello se debe a que la segunda instancia administrativa no debería tomar conocimiento de un procedimiento de reclamo sino sólo a partir del momento en que se vuelve competente para su evaluación, de lo contrario habría un problema de competencia y se pondría en riesgo el derecho a la pluralidad de instancia. A ello cabe agregar que el TRASU sólo tendría autorización para acceder a información del abonado protegida por el secreto de las telecomunicaciones y el principio de protección de datos una vez que es competente para pronunciarse respecto del recurso de apelación o queja presentado, no en otros estadios del proceso

alteración del normal desarrollo del procedimiento administrativo en la primera instancia.



SR. CARLOS YALTA SOTELO

Una empresa operadora puede tener como estrategia posicionarse en una o determinadas regiones del país, teniendo una fuerte presencia regional, sin llegar a tener 500, 000 abonados a nivel nacional; en este sentido el artículo 11° debe prever esta situación incorporando para el caso de las regiones un número razonable de usuarios para implementar los mecanismos de información contemplados en la norma:

Artículo 11°.- Mecanismos adicionales de acceso e información del expediente

Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500, 000 abonados a nivel nacional ***o más de 100, 000 en una región*** y el OSIPTEL...

...

Las empresas operadoras con más de 500, 000 abonados a nivel nacional ***o más de 100, 000 en una región***, deberán implementar un sistema interconectado con OSIPTEL...

El señor Yalta propone que se modifique el artículo bajo comentario incluyendo a aquellos operadores que cuenten con más de 100, 000 abonados a nivel regional.

Al respecto, conforme a lo señalado anteriormente, se ha considerado pertinente que sólo las empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional, estén sujetas a las obligaciones a las que se refiere este artículo.

Finalmente, evaluados los comentarios, se ha considerado pertinente precisar el artículo bajo comentario. En tal sentido, el texto del presente artículo queda redactado de la siguiente manera:

Artículo 11°.- Mecanismos adicionales de acceso e información del expediente

Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, tanto el OSIPTEL como las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional, según corresponda, deberán implementar mecanismos idóneos que permitan a los abonados y/o usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital y con valor legal; así como conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de:

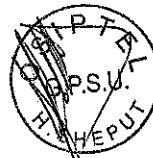
1. Soportes o medios informáticos ubicados en las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora y en las dependencias del OSIPTEL; y,
2. Mecanismos en línea en la página web de Internet de la empresa operadora y del OSIPTEL, mediante una cuenta o clave secreta que deberá ser proporcionada al usuario, cuando éste la solicite. En el caso de las empresas operadoras dichos mecanismos se incluirán en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" de su página web de Internet.

La información contenida en los expedientes, en formato digital y con valor legal, deberá actualizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la realización de cualquier actuación procesal y deberá conservarse por un período mínimo de un (1) año contado desde la fecha que la resolución que



	puso fin al procedimiento haya quedado firme o haya causado estado. Cuando sea el usuario quien acceda al expediente, la empresa operadora y el OSIPTEL deberán establecer mecanismos que resguarden el secreto de las telecomunicaciones <u>u otros derechos reconocidos por disposiciones constitucionales y/o legales</u>. Asimismo, las empresas operadoras y el OSIPTEL podrán enviar, al servicio público móvil indicado por el usuario, mensajes cortos de texto (SMS) o implementar otros mecanismos adicionales para informar a los usuarios, entre otros, el estado del procedimiento asociado a su expediente, el plazo para obtener respuesta al mismo, así como la emisión de resoluciones u actos administrativos. Las empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional deberán implementar un sistema interconectado con el OSIPTEL, de tal manera que este Organismo tenga acceso permanente y directo a los expedientes de reclamo a los que se refiere este artículo, así como a la información registrada sobre su estado.

Propuesta	
Artículo	Artículo 12°.- Expedición de copias del expediente Las partes podrán solicitar la expedición de copias simples o certificadas de todo o parte del expediente correspondiente al trámite de su reclamo. Dichas copias deberán encontrarse a disposición del solicitante en un plazo máximo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la solicitud y estarán sujetas al pago de los derechos respectivos, según el costo de su reproducción.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	



(Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014)

• **EXPEDICIÓN DE COPIAS DEL EXPEDIENTE:**

En línea con lo expuesto anteriormente, si las empresas operadoras garantizan el acceso al expediente en línea en todo momento la solicitud de copias simples carecen de sentido, siendo que el usuarios podrá acceder a ellas por nuestro portal web en el lugar, día y hora que lo desee; no obstante, en cuanto a las copias certificadas éstas podrán ser solicitadas por la persona que interpuso el recurso o reclamo bajo el costo administrativo establecido que determine la empresas operadora.

AMERICATEL PERÚ S.A.

(Carta C.615-2014-GLAR de fecha 6 de noviembre de 2014)

• **Sobre la expedición de copias certificadas de todo o parte del expediente:**

Agradeceremos al ente regulador precisar si las empresas operadoras se encuentran obligadas a expedir copias *certificadas* de todo o parte del expediente. Asimismo, que nos confirmen que la empresa puede designar ante OSIPTEL a la persona que considere adecuada para desarrollar esta actividad, sin que sea necesario que ésta tenga la calidad de apoderado o que cuente con poder especial para tal efecto.

• **Respecto del pago por derecho de expedición de copias de todo o parte del expediente:**

Consideramos que la información de los costos de reproducción contemplados en el presente artículo, no deben estar sujetos a publicación en el SIRT, pero si podrían ser puestos a disposición de los usuarios a través de la página web de las empresas operadoras. De esta manera, los abonados tendrán la información

Según lo expresado por América Móvil, la implementación del expediente digital hace que esta disposición carezca de sentido.

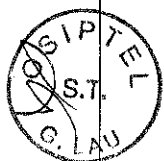
Al respecto, cabe indicar que, si bien muchos usuarios podrían optar por imprimir –ellos mismos– el contenido del expediente digitalizado; lo que busca este artículo es que si un usuario considera pertinente solicitar copias del expediente asociado a su reclamo –sea debido a que no dispone de las facilidades para imprimir el expediente u otra causa–, la empresa que le provee el servicio o el TRASU, según corresponda, se encuentren en la obligación de entregarle una copia simple o certificada, abonando el costo respectivo, según lo dispuesto en el presente artículo.

Americatel solicita precisar si las empresas operadoras se encuentran obligadas a expedir copias certificadas del expediente, así como sobre la persona que desarrollará tal actividad.

Al respecto, cabe indicar que las empresas operadoras están en la obligación de expedir las copias que el usuario requiera, previo pago del costo de reproducción. Para ello, de requerirse a la primera instancia una copia certificada, la misma debería ser emitida por un representante de la empresa operadora o una persona que cuente con poder especial para tal efecto.

De otro lado, Americatel señala que la información de los costos de reproducción por copias del expediente no deben estar sujetas a publicación en el SIRT.

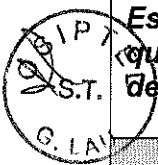
Al respecto, cabe indicar que el pago por derecho de expedición de copias, no está sujeto a la publicación en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) del OSIPTEL, ello es consistente con el artículo 11° del Reglamento General de Tarifas, que dispone que la obligación se circunscribe a las tarifas que las empresas operadoras apliquen por la prestación de sus servicios públicos de



de manera más detallada y, a su vez, podrán acceder a la misma en el momento que consideren conveniente.	telecomunicaciones, incluyendo las características o atributos del servicio asociado a cada tarifa, así como las restricciones aplicables.
ENTEL PERÚ S.A. (Carta CGR-2028/14 del 6 de noviembre de 2014) El presente artículo del Proyecto establece que cualquiera de las partes del procedimiento podrá solicitar la expedición de copias certificadas o simples del expediente correspondiente al trámite de su reclamo. Al respecto consideramos que el presente artículo debería precisar si las empresas operadoras se encuentran obligadas a expedir copias certificadas, toda vez que la certificación es un acto realizado por funcionarios especialmente designados por instituciones de la administración pública cuya función es brindar fe pública sobre la emisión de ciertos documentos. Por lo tanto es de nuestro entender que en el procedimiento administrativo de reclamos, quienes cuentan con la función de brindar fe pública a los documentos emitidos por la administración son los funcionarios del TRASU; lo cual agradeceremos precisar en el presente artículo. Adicionalmente solicitamos que el presente artículo precise si la tarifa que aplicarían las empresas operadoras por el derecho de expedición de copias simples o certificadas deberán publicarse en el Sistema de Información y Registro de Tarifas de OSIPTEL como una tarifa establecida.	Entel Perú solicita precisar la obligación de las empresas operadoras de expedir copias certificadas del expediente. Al respecto, cabe mencionar que durante el procedimiento de reclamos, la empresa operadora cumple función administrativa conforme lo dispone la LPAG; por lo que sí podría certificar la documentación que forma parte del expediente. Asimismo, con relación al comentario de dicha empresa sobre la necesidad de publicar el costo por expedición de copias simples o certificadas en el SIRT, nos remitimos a lo señalado anteriormente al evaluar el comentario de Americatel.
GILAT TO HOME PERÚ S.A. (Carta GL-602-2014 del 6 de noviembre de 2014) Al respecto, de la lectura del referido artículo, se interpreta que solo las partes del procedimiento pueden solicitar la expedición de copias; es	Con relación al comentario de Gilat To Home sobre si sólo las partes del procedimiento pueden solicitar la expedición de copias; cabe señalar que el artículo es claro al disponer que son "las partes" quienes podrán solicitar la expedición de copias del expediente correspondiente.



decir, los únicos autorizados serían el reclamante, apelante o el que presente la queja, según corresponda, quienes no necesariamente son los titulares del servicio. Así, en los casos en los cuales el abonado (titular del servicio) no es parte del procedimiento, no podrá solicitar las copias del expediente. Considerando lo expuesto, mucho agradeceremos nos confirmen si la interpretación efectuada es la correcta.	En ese sentido, la empresa operadora deberá brindar las copias solicitadas, entendiendo como partes tanto a los sujetos activos del procedimiento (los cuales son los que se menciona en el artículo 25° del Reglamento) como a las empresas operadoras en los procedimientos seguidos ante el TRASU.
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Considerando que este trámite involucra el acceso a información protegida por el deber de protección de datos y secreto de las telecomunicaciones, sugerimos que la solicitud de expedición de copias se realice necesariamente por la vía presencial, para verificar la identidad del abonado.	Telefónica del Perú propone que la solicitud de expedición de copias del expediente sólo se realice en forma presencial. Al respecto, consideramos conveniente que la expedición (o recojo) de copias del expediente, pueda realizarse no sólo a través de forma presencial, permitiéndose también que dicho trámite se realice a través de diversos mecanismos que permitan la verificación de la identidad del solicitante.
<u>SR. CARLOS YALTA SOTELO</u> Es probable que durante la tramitación de un expediente, la empresa operadora actúe o incorpore documentos e información que no es trasladada al usuario oportunamente; en ese sentido, en ese sentido, considero que las copias de dichos documentos deben entregados al usuario sin costo alguno. Artículo 12° Expedición de copias del expediente ... <i>Estarán exoneradas de pago las copias de aquellos documentos que no hayan sido puestos de conocimiento del usuario por parte de las empresas operadora durante el procedimiento.</i>	Con relación a la propuesta del señor Yalta de exonerar de pago las copias de los documentos que no hayan sido puestos a conocimiento del usuario durante el procedimiento; cabe indicar que, el costo de las copias emitidas por la empresa operadora o el TRASU, de ser el caso, deberá ser asumido por quien las solicite.



	Propuesta
Artículo	Artículo 13°.-Devolución e interés aplicable En los casos de reclamos que se declaren fundados, las empresas operadoras deberán dejar sin efecto la facturación, cobro o descuento indebido del saldo de la tarjeta de pago materia de reclamo. En dichos supuestos, si el abonado realizó el pago del monto reclamado, las empresas operadoras deberán devolver el monto reclamado y el interés generado desde la fecha del pago hasta la fecha de la devolución. La devolución deberá realizarse en la misma moneda en la que se efectuó la facturación y la tasa de interés aplicable será la tasa de interés legal fijada por el Banco Central de Reserva del Perú. En los casos de reclamos no favorables al abonado, la empresa operadora podrá exigir el monto adeudado, así como el respectivo interés desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta la fecha del pago. El plazo para exigir el monto adeudado no será menor de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución de primera o segunda instancia, según corresponda.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) <u>DEVOLUCIÓN E INTERÉS APLICABLE:</u> Al respecto, manifestamos nuestro asombro en relación al plazo de 15 días hábiles con el que cuentan las empresas operadoras para iniciar el cobro del monto adeudado cuando la resolución de primera o segunda instancia no sea favorable al abonado; ya que, esto solo genera un perjuicio para el abonado, ya que el monto pendiente de pago seguirá generando intereses el cual el usuario tendrá que asumir. Adicionalmente, de acuerdo a lo señalado el informe que sustenta el Proyecto, nos sorprende el objetivo por el que vuestro despacho	América Móvil ha cuestionado el plazo de quince (15) días hábiles para la exigencia del monto adeudado al abonado, en los casos de reclamos no favorables a este último. Al respecto, tal como se señaló en el Informe N° 091-ST-GPSU/2014, punto 3.2.9., el plazo no menor de quince (15) días hábiles para que la empresa operadora pueda exigir al abonado el pago correspondiente, en los casos de reclamos declarados infundados; pretende evitar la suspensión del servicio al abonado antes de dicho plazo; considera lo establecido en el artículo 71° de las Condiciones de Uso, con relación al plazo aplicable para la suspensión del servicio de telefonía fija por falta de pago, el mismo que consideramos es un plazo razonable para exigir la obligación de pago; y recoge el criterio

establece el plazo siendo que busca evitar que el usuario se vea afectado por el corte del servicio, esto causa asombro; dado que, existirá una resolución firme a favor de la empresa operadora, por tanto, la exigencia del cobro así como los efectos de la falta de pago del mismo deben ser inmediatos, con esto generaríamos no solo una cultura de reclamo sino una cultura de reclamo responsable. En ese contexto, podemos decir que lo establecido en el presente numeral limita el ejercicio de las facultades de las empresas operadoras, como dar inicio al proceso de cobro, de suspensión y/o baja del servicio que se encuentra regulada en el TUO de las Condiciones de Uso.

del TRASU de otorgar un plazo para que el usuario pueda efectuar el pago luego de notificado el acto administrativo.

En el mismo sentido, con relación a lo señalado por América Móvil respecto a que esta disposición generaría perjuicio al abonado, debido a que el monto pendiente de pago seguirá generando intereses al usuario; cabe precisar que el plazo establecido es uno en beneficio del abonado; por lo que corresponderá -a éste último- optar por efectuar el pago antes del plazo al que se refiere el artículo bajo comentario.

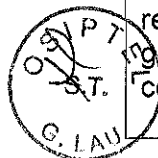
ENTEL PERÚ S.A.

(Carta CGR-2028/14 del 6 de noviembre de 2014)

El presente artículo establece que en los casos de reclamos no favorables para los usuarios las empresas operadoras podrán exigir el pago del monto reclamado en un plazo no menor a quince (15) días hábiles.

Al respecto, consideramos que dicho plazo establecido para exigir el pago resulta excesivo y que en lugar de generar beneficios a los usuarios podría producir perjuicios a las empresas operadoras, toda vez que mediante este mecanismo de pago diferido los usuarios que se encuentran obligados a realizar el pago de un monto reclamado no favorable contarían con un plazo adicional de quince días (15) hábiles para realizarlo. Esta medida afectaría económicamente a las empresas operadoras, pues en lugar de cobrar el monto a su favor una vez resuelto y notificado el reclamo, luego de veinte días (20) hábiles como máximo según lo planteado en el Proyecto, deberían esperar quince días (15) hábiles adicionales para realizar el cobro de un monto cuyo reclamo ha sido declarado infundado y cuya expectativa de cobro se generó desde el momento de emisión del recibo de servicios correspondiente.

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



Adicionalmente es importante considerar que las empresas operadoras mantienen acreencias con múltiples proveedores para el desarrollo de sus funciones. Tales acreencias deben ser honradas en los plazos convenidos con cada acreedor y cumplidas en base a los ingresos percibidos por la prestación de sus servicios.

En tal sentido, de darse el caso que OSIPTEL disponga un mecanismo que difiera el cobro de montos reclamados y declarados infundados, podría situar a las empresas operadoras en serias contingencias financieras al restarle liquidez y potenciar incumplimientos con sus acreedores.

En tal sentido, solicitamos que el plazo planteado mediante el presente artículo se reduzca a un día hábil, de manera tal que las cobranzas por reclamos no favorables para los usuarios se puedan realizar de manera eficiente sin generar perjuicios a las empresas operadoras.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Respecto del artículo bajo comentario, se sugiere mantener la redacción vigente, la cual señala que las empresas operadoras deberán devolver el monto reclamado y el interés generado desde la fecha del pago hasta la devolución o hasta que el pago se encuentre a disposición del usuario, lo que ocurra primero. Esta precisión se encuentra ya recogida en la regulación vigente establecida en el artículo 11 de la Resolución de Consejo Directivo No. 015-99-CD/OSIPTEL¹⁴.

Telefónica del Perú propone mantener lo que rige actualmente en el artículo 11° de la Directiva de Reclamos, es decir, incluir un párrafo que disponga que las empresas deben devolver al abonado el monto reclamado y el interés generado hasta que el pago se encuentre a disposición del usuario.

Al respecto, se ha analizado nuevamente la redacción del artículo y se acogerá la propuesta de Telefónica del Perú, considerando que la empresa operadora tiene la carga de la prueba sobre la fecha en la que puso a disposición del usuario el monto correspondiente.

¹⁴ **“Artículo 11.- Facturación e intereses.** - En los casos de reclamos por facturación, que se declaren fundados, las empresas operadoras dejarán sin efecto la facturación del monto reclamado y reconocerán, de ser el caso, los intereses devengados desde la fecha en que se efectuó el pago del monto reclamado hasta el momento que se realice la devolución o se ponga a disposición del usuario el monto pagado.

En caso contrario, el usuario deberá abonar a la empresa el monto adeudado así como los intereses devengados desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta el momento que se realice el pago.

La tasa de interés aplicable será la tasa de interés legal.

Las devoluciones que deban cumplir las empresas operadoras, serán deducidas en los recibos siguientes, o en su defecto, deberá acordarse o determinarse el mecanismo de devolución”.



En efecto, una vez que el pago se encuentre a disposición del usuario y exista la posibilidad de que éste lo haga efectivo, ya la empresa operadora ha cumplido con su obligación. Si los intereses se devengan hasta que el usuario hace efectivo el cobro (que es lo que podría interpretarse a partir de la modificación sugerida en el Proyecto), se podrían amparar comportamientos oportunistas de personas que con el objeto de obtener mayores intereses, podrían optar por alargar de manera injustificada el momento de cobro efectivo.

Por otro lado, si bien pareciera que corresponde una devolución cuando el usuario ha realizado el pago del monto reclamado y el reclamo fundado, ello no necesariamente ocurrirá en todos los casos. Por ejemplo, cuando el usuario mantiene una deuda con la empresa operadora que no ha sido materia de reclamo, no corresponde la devolución sino la compensación. En ese sentido, solicitamos se precise el artículo a efectos de que se considere dicho supuesto.

Adicionalmente, Telefónica del Perú propone que se considere no sólo la devolución sino también la compensación cuando el usuario mantenga deuda por otros conceptos.

Al respecto, no consideramos conveniente incorporar la figura de la compensación en los supuestos mencionados por la empresa operadora, toda vez que la materia del reclamo deviene en una obligación distinta a las que el usuario mantendría con la empresa operadora.

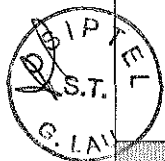
Del análisis de los comentarios, el artículo ha sido modificado conforme al siguiente texto:

Artículo 13°.-Devolución e interés aplicable

En los casos de reclamos que se declaren fundados, las empresas operadoras deberán dejar sin efecto la facturación, cobro o descuento indebido del saldo de la tarjeta de pago materia de reclamo. En dichos supuestos, si el abonado realizó el pago total del monto reclamado, las empresas operadoras deberán devolver el monto reclamado y el interés generado desde la fecha del pago hasta la fecha de la devolución o hasta la fecha en la que dicho monto haya sido puesto a disposición del abonado.

La devolución deberá realizarse en la misma moneda en la que se efectuó la facturación y la tasa de interés aplicable será la tasa de interés legal fijada por el Banco Central de Reserva del Perú.

En los casos de reclamos no favorables al abonado, la empresa operadora podrá exigir el monto adeudado, así como el respectivo interés desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta la fecha del pago. El plazo para exigir el monto adeudado no será menor de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución de primera o segunda instancia, según corresponda.



Artículo

Propuesta

Artículo 14°.- Información y oportunidad de la devolución

En los casos de devoluciones a las que se refiere el artículo 13°, la empresa operadora deberá brindar información sobre el motivo, el período o las fechas involucradas, así como la tasa de interés aplicada a la devolución.

Las devoluciones deberán ser realizadas por la empresa operadora a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior. En los casos de recibos del servicio cuya periodicidad de facturación sea mayor a un mes calendario o no sea posible efectuar la devolución a través del recibo del servicio, la empresa operadora contará con un plazo máximo de dos (2) meses para realizar la devolución respectiva, correspondiendo al abonado elegir el mecanismo para que se haga efectiva.

El plazo para la devolución se computará a partir de la fecha en que se notifique la resolución respectiva de la primera o segunda instancia que da lugar a la devolución.

Comentarios Recibidos

Posición del OSIPTEL

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

(Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014)

- **INFORMACIÓN Y OPORTUNIDAD DE LA DEVOLUCIÓN:**

En relación a lo señalado en el segundo párrafo del artículo bajo comentario:

"(...) la empresa operadora contará con un plazo máximo de dos (2) meses para realizar la devolución respectiva, correspondiendo al abonado elegir el mecanismo para que se haga efectiva (...)"

América Móvil propone que el abonado elija el mecanismo para la devolución dentro de las opciones para la devolución previstas por la empresa operadora.

Al respecto, evaluados los comentarios, se ha considerado pertinente en los casos de reclamos declarados fundados, en los que el recibo del servicio sea emitido con una periodicidad de facturación mayor a un mes calendario o no sea posible efectuar la devolución a través del recibo del servicio, establecer únicamente el plazo máximo para la devolución respectiva.

Solicitamos a vuestro despacho considerar que las opciones que elija el abonado para efectuar la devolución debe ser coherente con otros mecanismos que mantengan implementado las empresas operadoras; por ejemplo, nuestra representada actualmente cuenta los siguiente



mecanismos de devolución implementados: transferencia a cuenta bancaria, emisión de cheque o recarga a líneas prepago.

En esa línea de ideas, muy respetuosamente solicitamos a vuestro despacho se modifique el contenido del artículo, para no generar expectativas inexistentes al usuario, quien en aplicación del mismo podría acercarse a una oficina a solicitar la devolución del dinero en efectivo o eligiendo que se haga efectiva por medio de entrega de equipos, bonos que no estén registrados en nuestros sistemas, entre otros; por ello el texto que proponemos es el siguiente:

"(...) la empresa operadora contará con un plazo máximo de dos (2) meses para realizar la devolución respectiva, correspondiendo a la empresa operadora comunicar al abonado los mecanismos de devolución disponibles para que el abonado pueda elegir el que más le convenga. (...)"

AMERICATEL PERÚ S.A.

(Carta C.615-2014-GLAR del 06 de noviembre de 2014)

Una alternativa que se propone es la de realizar las devoluciones a través de giros la cual se coordinaría a través de una grabación de voz en la que conste la aceptación del abonado de acudir a la entidad bancaria a recoger su devolución. Con ello, se acreditaría la buena disposición de la empresa de realizar la devolución respectiva.

Asimismo, en el artículo bajo comentario se establece que el plazo de dos (2) meses para que se hagan efectivas las devoluciones, se computará a partir de la fecha que se notifique la resolución de primera o segunda instancia. En caso corresponda que el abonado elija el medio por el cual se realizará la devolución; no se ha tomado en cuenta el periodo de tiempo que se requiera para contactar al cliente, así como las pautas para asegurar que estamos ante éste y los medios por los cuales nos señalará el mecanismo para que se haga efectiva. En consecuencia, el plazo de dos (2) meses sería insuficiente para concretar la devolución.

Americatel propone ampliar el plazo de dos (2) a tres (3) meses el plazo para que la empresa operadora efectúe las devoluciones correspondientes a los abonados, en los casos en los que sea el abonado quien elija la forma de devolución.

Al respecto, sin perjuicio de lo señalado anteriormente, no consideramos pertinente acoger la propuesta de la empresa operadora toda vez que el plazo máximo establecido es suficiente para que las empresas operadoras efectúen la devolución correspondiente en dichos supuestos.

Asimismo, con relación al comentario de Americatel respecto al medio para realizar las devoluciones, nos remitimos a lo señalado en el comentario anterior.



Por tanto, se propone, que en caso sea el abonado quien elija la forma de devolución, se establezca un plazo de tres (3) meses para realizar la devolución.

En caso se acredite que en dicho plazo, no fue posible ubicar al abonado u obtener una decisión sobre el medio de devolución, consideramos que debería aplicarse la devolución directamente al siguiente recibo, a través de una nota de crédito.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

A través del artículo bajo comentario se plantea la posibilidad de que el abonado pueda elegir sin limitación alguna el mecanismo a través del cual la empresa operadora deberá hacer efectiva la devolución. Así, podría plantear devolución en efectivo, mediante depósito bancario, devolución a través de la entrega de un equipo terminal supuestamente de dicho valor, devolución mediante cheque de un Banco determinado, devolución a través de acciones. En fin pueden haber múltiples opciones que, bajo una redacción tan amplia, el usuario podría requerir.

Debido a que esta propuesta daría libertad absoluta al usuario y podría obligar a la empresa operadora a asumir mecanismos complejos o desproporcionados para cumplir con la devolución, se sugiere eliminar esta potestad del abonado o, en todo caso, permitir a la empresa operadora oponerse en caso se produzca una desproporción manifiesta.

Uno de los casos que calzan en dicho supuesto es cuando el monto a devolver es mayor al recibo telefónico. Frente a ello, probablemente lo razonable es realizar la devolución en más de un recibo telefónico, aplicando el interés correspondiente. Sin embargo, tal como se ha previsto en la propuesta ello no sería posible y dependería del usuario la definición del mecanismo de devolución.

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

En consecuencia, el presente artículo queda redactado de la siguiente manera:

Artículo 14°.- Información y oportunidad de la devolución

Las devoluciones a las que se refiere el artículo 13°, deberán ser realizadas por la empresa operadora a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior. En los casos de recibos del servicio cuya periodicidad de facturación sea mayor a un mes calendario o no sea posible efectuar la devolución a través del recibo del servicio, la empresa operadora contará con un plazo máximo de dos (2) meses para realizar la devolución respectiva.

El plazo para la devolución se computará a partir de la fecha en que se notifique la resolución respectiva de la primera o segunda instancia que da lugar a la devolución.

La empresa operadora deberá brindar información sobre el motivo, el período o las fechas involucradas, así como la tasa de interés aplicada a la devolución.

Propuesta	
Artículo	Artículo 15°.- Información a ser proporcionada al usuario La empresa operadora tiene la obligación de brindar, en cualquier momento que el usuario lo solicite, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo, sobre: 1. El procedimiento que debe seguirse para presentar reclamos, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes. 2. La lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, de acuerdo a la relación aprobada por el TRASU. 3. La lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU. 4. La obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, debiendo informar, adicionalmente, su importe y el lugar donde se deberá realizar el pago parcial del monto no reclamado. 5. Los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL, contenidos en el Anexo N° 2 del presente Reglamento. Adicionalmente, la información a la que se refiere los numerales 4 y 5 del presente artículo, deberá ser proporcionada al usuario al momento de la presentación del reclamo.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
 AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) <u>INFORMACIÓN A SER PROPORCIONADA AL USUARIO:</u> Al respecto, de la información que debe estar a disposición del usuario, manifestamos a vuestro despacho que dada la magnitud y tamaño de	América Móvil ha señalado que la información a la que se refiere este artículo, debería estar a disposición del usuario sólo a su solicitud, debido a su magnitud y tamaño. Al respecto, cabe indicar que, conforme al texto del artículo bajo comentario, la información a la que se refieren los cinco incisos se proporcionará cuando el usuario lo solicite. No obstante, la



la información, ésta sólo se encuentre disponible **a la solicitud expresa del usuario y/o abonado**.

En ese contexto, adjuntamos a la presente en formato digital una llamada de consulta de información sobre el procedimiento de reclamos -actualmente vigente- el cual tiene una duración alrededor de 07 minutos; y a esta información se le tendrá que sumar las nuevas exigencias establecidas en el presente artículo como la información de los precedentes de observancia obligatoria. Archivo: "*Información procedimiento de reclamos (07.05)*".¹⁵

De lo señalado y adjunto, vuestro despacho podrá verificar los problemas que salen a relucir, la complejidad en la atención de la información brindada y la duración de la comunicación para poner a disposición del usuario sólo uno de los numerales que vuestro despacho exige; y, además, siendo la comunicación vía telefónica, esto impacta en la medición de los Indicadores de Calidad de Atención a Usuarios los cuales solicitamos deban considerar.

En ese sentido, solicitamos a vuestro despacho que la información que detalla el artículo bajo comentario solo sea a solicitud del abonado y considerar como vía alternativa de información nuestro portal web. Cabe aclarar que en ningún momento la propuesta considera negar información al cliente, pero la redacción del artículo propuesto parte de una premisa que carga toda la obligación al operador, en ese sentido, si nuestros asesores de atención no detallan todos y cada uno de los supuestos, siempre estaríamos sujetos a sanción. Situación diferente se da cuando el abonado solicita determina información y el operador no la brinda. En ese supuesto, coincidimos sea una conducta sancionable. Estos "detalles" que solicitamos precisar en la redacción del Reglamento, revisten especial importancia y son determinantes en un proceso de sanción.

información referida a los incisos 4 (información de obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado) e inciso 5 (formularios de reclamos, recursos y quejas) deberá ser –además– proporcionada al momento de la presentación del reclamo.

Asimismo, América Móvil ha cuestionado la necesidad de informar acerca de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU (numeral 3 del presente artículo).

Al respecto, como se señaló anteriormente -conforme al texto del artículo bajo comentario- la información será proporcionada al usuario a su solicitud.

Ahora bien, con relación a la necesidad de informar acerca de los precedentes de observancia obligatoria, cabe indicar que los precedentes de observancia obligatoria son aquellos actos administrativos que -al resolver casos particulares- interpretan de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación (artículo VI del Título Preliminar de la LPAG). Por ende, los funcionarios de la empresa operadora deberán estar en capacidad de informar a los usuarios sobre lo dispuesto en dichos precedentes de observancia obligatoria, cuando ello les sea solicitado por los usuarios.

En el mismo sentido, si bien dichos precedentes son publicados en el Diario Oficial, no existe contradicción entre ello y el establecer como obligación de la empresa operadora brindar al usuario la información detallada en el artículo bajo comentario. Tampoco implica una "saturación" de información al usuario, pues dicha información es brindada al usuario cuando éste lo requiera.

Finalmente, se ha considerado pertinente precisar la redacción del inciso 4, quedando de la siguiente manera:

¹⁵ Nota del OSIPTEL: La información a la que hace referencia la empresa operadora no se incluye en la Matriz de Comentarios, al tratarse de un audio.

Por otro lado, en relación a lo establecido en el numeral 3:

"(...) 3. La lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU."

En este considerando, debemos manifestar nuestra preocupación a vuestro despacho por que se nos traslada la obligación de comunicar y mantener informados a los usuarios o abonados sobre los precedentes de observancia obligatoria que habrían sido emitidos por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos "TRASU".

Al respecto, el Tribunal quien emite las resoluciones de observancia obligatoria es quien dispone su publicación y difusión en el Diario Oficial, el cual tiene efecto vinculante y es de conocimiento general; en esa línea de ideas, no encontramos la razón por la que las empresas operadoras que también se convierten en parte de los procesos seguidos ante el TRASU tengan el deber de difundir precedentes que son de conocimiento general.

En ese orden de ideas, solicitamos a su despacho que evalúe la necesidad de incluir más obligaciones a los operadores, entendemos que la reingeniería que se pretende introducir en el presente Proyecto, se orienta básicamente a contar con un procedimiento sencillo y ágil para el cliente, pero ello no significa que sea una oportunidad de sobre regular e introducir obligaciones sin haber evaluado su impacto real en el mercado.

AMERICATEL PERÚ S.A.

(Carta C.615-2014-GLAR del 6 de noviembre de 2014)

- **Sobre la obligación de informar de manera clara, veraz, detallada y precisa i) la lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos de acuerdo a la relación aprobada por el TRASU;**

Artículo 15°.- Información a ser proporcionada al usuario

La empresa operadora tiene la obligación de brindar, en cualquier momento que el usuario lo solicite, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo, sobre:

1. El procedimiento que debe seguirse para presentar reclamos, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes.
 2. La lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, de acuerdo a la relación aprobada por el TRASU.
 3. La lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU.
 4. La obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, debiendo informar, adicionalmente, su importe y el lugar donde se deberá realizar el pago del monto no reclamado.
 5. Los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL, contenidos en el Anexo N° 2 del presente Reglamento.
- (...)

Americatel propone que la información sobre la lista y detalle de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de reclamos (numeral 2 del presente artículo) y la de los precedentes de observancia obligatoria (numeral 3 del presente artículo) sean excluidas de las obligaciones de información mínima a ser proporcionada al usuario.

y, ii) la lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU:

Al respecto, somos de la opinión que las obligaciones de información impuestas a las empresas operadoras, deben guardar coherencia con las reales necesidades de información de los usuarios que acceden a cada uno de los canales de atención al cliente.

En ese sentido, debemos señalar que la imposición de una obligación de tal magnitud, generaría una excesiva carga informativa para el usuario, el cual se verá frente a un ejecutivo de atención al cliente que le detallará los cuarenta y ocho (48) medios probatorios establecidos en la Resolución N°001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTTEL, así como, el detalle de lo actuado en cada una de las páginas de los expedientes asociados a cada precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU.

Así las cosas, entendemos que el ente regulador debe valorar no sólo la calidad de atención que debe brindarse a todo usuario, sino también el tiempo del que dispone el mismo para presentar sus reclamos ante la empresa operadora.

Siguiendo la línea de lo expuesto por María del Pilar Torres en el 1er Seminario Internacional sobre "Protección de los derechos de usuarios de los servicios de Telecomunicaciones: Una agenda compartida, un desafío global" ⁽¹⁶⁾, consideramos que no debe confundirse la "calidad de atención" (brindar información) con la sobresaturación de información a los clientes.

En tal sentido, si bien saludamos la decisión de Osiptel de fortalecer el sistema de protección al usuario de telecomunicaciones, sugerimos que se realice a través del establecimiento de mecanismos concretos y

Al respecto, no consideramos conveniente acoger la propuesta de la empresa operadora, considerando que, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 16°, dicha información será brindada a solicitud del usuario.

Asimismo, con relación a la información referida a la lista y descripción detallada de los medios probatorios aprobados por el TRASU; cabe indicar que dicha información permite al usuario conocer las pruebas que pueden actuarse para la solución de su reclamo. En tal sentido, cuando el usuario solicite dicha información, los funcionarios de la empresa operadora deberán estar en capacidad de atender al usuario sobre dicha información.

Finalmente, con relación a lo señalado respecto a los precedentes de observancia obligatoria nos remitimos a lo indicado anteriormente sobre el particular.

¹⁶ Desarrollado en Lima el 18 y 19 de setiembre de 2013. Conferencia: "regulación y supervisión de la calidad de atención al usuario de los servicios de telecomunicaciones por parte de las empresas operadoras.

sencillos que permitan al usuario entender e internalizar la información brindada para presentar con éxito su reclamo.

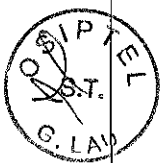
Por lo expuesto, solicitamos al ente regulador que la información relacionada con la lista y detalle de la Relación de Medios Probatorios y de los Precedentes de Observancia Obligatoria sean excluidas de las obligaciones de información mínima a ser proporcionada al usuario.

No obstante ello, consideramos que dicha información puede ser incluida como aquella que debe ser difundida en los centros de atención al cliente y publicada en la sección denominada "Información a Abonados y Usuarios" de la página web de cada empresa operadora, conforme a lo establecido en el artículo 16° del Proyecto de Reglamento.

Propuesta:

"Artículo 15.- Información a ser proporcionada al usuario: La empresa operadora tiene la obligación de brindar, en cualquier momento que el usuario lo solicite, información clara, verás, detallada, y precisa, como mínimo, sobre:

1. El procedimiento que debe seguirse para presentar reclamos, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes.
2. La obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, debiendo informar, adicionalmente, su importe y el lugar donde se deberá realizar el pago parcial del monto no reclamado.
3. Los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL, contenidos en el Anexo Nro. 2 del presente Reglamento.



Adicionalmente, la información a la que se refiere los numerales 3 y 4 del presente artículo, deberá ser proporcionada al usuario al momento de la presentación del reclamo".

ENTEL PERÚ S.A.

(Carta CGR-2028/14 del 6 de noviembre de 2014)

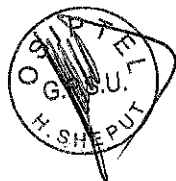
El presente artículo establece la información mínima que las empresas operadoras estarían obligadas a brindar a los usuarios en cualquier momento que sea solicitada. Al respecto el numeral 3 del presente artículo establece la obligación de brindar a los usuarios la lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU.

Sobre el particular consideramos que la mencionada obligación no guarda relación alguna con las necesidades de información de los usuarios que acceden a los canales de atención de las empresas operadores con la finalidad de presentar un reclamo o formular consultas del servicio. En nuestra experiencia el usuario no está buscando acceder a precedentes legales que detallan los criterios adoptados por el TRASU para la resolución de los reclamos en casos anteriores, simple y llanamente busca una solución a su problema.

Adicionalmente la aprobación de la presente obligación generaría que los asesores de servicios ubicados en los centros de atención de los operadores manejen demasiada información que no necesariamente es requerida por el usuario, la cual además es información compleja y dinámica cuya capacitación resultaría inviable, sobre todo para el caso de aquellos asesores que no son abogados.

Se debe considerar que los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU son publicados en el diario oficial el "Peruano" y se encuentran disponibles en la página web del OSIPTEL, por lo que todos los usuarios pueden acceder a ellos sin limitación alguna, no

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



resultando necesario que se habilite una nueva vía como los centros de atención de las empresas para acceder a esta compleja información.

Por lo tanto solicitamos que se elimine la presente obligación planteada en el Proyecto.

GILAT TO HOME PERÚ S.A.
(Carta GL-602-2014 del 6 de noviembre de 2014)

Sobre el particular, saludamos la labor que realiza el Organismo Regulador con la finalidad de que las empresas operadoras se encuentren obligadas a brindar la información necesaria y pertinente a los usuarios cuando éstos lo soliciten. No obstante ello, consideramos que el Regulador no debe confundir la calidad en la atención brindada al usuario con la saturación de información.

Es decir, la información que se les proporcione a los usuarios debe satisfacer sus requerimientos, lo cual permitirá que el cliente internalice la información brindada y, sobre todo, la atención se realizará en un periodo de tiempo razonable.

En ese contexto, consideramos que incluir como información mínima a brindar a los usuarios, los precedentes de observancia obligatoria y la lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse en un procedimiento, no es conveniente, debido a que los usuarios en una visita al Centro de Atención al Cliente, no van a interpretar y entender en toda su dimensión las implicancias de dicha información. Además, dicha obligación generará que el personal que atiende a los usuarios tome conocimiento de todos los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU, lo cual no es viable.

Por tales razones, sugerimos que el Organismo Regulador permita que las empresas operadoras publiquen en sus páginas web lo siguiente:

(i) los precedentes de observancia obligatoria y (ii) los medios probatorios, a fin de que al usuario se le informe sobre la existencia de dicha información, así como el lugar de su ubicación, lo cual permitirá

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



que los usuarios accedan a dicha información en el momento que lo requieran.

Finalmente, a fin de contar con información confiable y fidedigna, solicitamos que el TRASU remita a cada empresa operadora los precedentes de observancia obligatoria emitidos a la fecha, así como el detalle de los medios probatorios.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Estamos de acuerdo con que en el marco de un procedimiento de atención de reclamos la empresa operadora proporcione, a solicitud del abonado, información detallada respecto de ciertas materias.

Sin embargo, consideramos que exigir a la empresa operadora proporcionar la información descrita en el numeral 3 del artículo bajo comentario resultaría además de innecesaria, demasiada información para el usuario.

En efecto, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 7 de la Reglamento de Organización y Funciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios¹⁷ y con el Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de Proyectos Normativos y difusión de Normas Legales de Carácter General¹⁸ es posible concluir lo siguiente:

- (i) La Sala Plena en sesión con todos los miembros del TRASU tiene la facultad para proponer al Consejo Directivo de OSIPTEL la publicación de las resoluciones que constituyan precedente de observancia obligatoria en materia administrativa, así como los lineamientos que orienten a los usuarios y a las empresas operadoras sobre los alcances y criterios de interpretación de

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

¹⁷ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo No. 003-2003-CD/OSIPTEL.

¹⁸ Aprobado por Decreto Supremo No. 001-2009-IUS.

las normas que regulan la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.

- (ii) Se deben publicar obligatoriamente en el Diario Oficial El Peruano las Resoluciones de los organismos constitucionalmente autónomos, las resoluciones de carácter jurisdiccional, las Resoluciones de los Tribunales Judiciales y Administrativos, cuando constituyan precedente de observancia obligatoria o sean de carácter general, cuya publicación sea así declarada expresamente en la propia Resolución, conforme al ordenamiento jurídico aplicable para la entidad emisora, en cada caso.

Siendo ello así y en virtud de la aplicación del principio de publicidad de las normas¹⁹ a través de este medio los usuarios tienen la posibilidad de tener acceso a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU, siendo innecesario que las empresas operadoras mantengan un listado actualizado sobre los mismos a disposición de los usuarios.

Asimismo, de acuerdo con el Proyecto, sería también obligación de las empresas operadoras describir el contenido de cada uno de estos precedentes. Ello podría generar problemas prácticos, ya que teniendo en cuenta que cada empresa operadora efectuaría una descripción particular de los precedentes sobre la base de la interpretación que se efectúe de los mismos, el detalle que efectúe un operador podría diferir del efectuado por otro agente o dejar de enfatizar algún aspecto que el

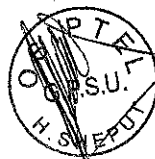
¹⁹ Al respecto, en la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente No. 2050-2002-AA/TC se señala lo siguiente:

"Detrás de la exigencia constitucional de la publicación de las normas se encuentra el principio constitucional de la publicidad, que es un principio nuclear de la configuración de nuestro Estado como uno "Democrático de Derecho", como se afirma en el artículo 3° de la Norma Fundamental. Y es que lo que verdaderamente caracteriza a un sistema democrático constitucional es su naturaleza de "gobierno del público en público" (N. Bobbio), en el cual, por tanto, en materia de derecho público, la regla es la transparencia, y no el secreto.

Además, la exigencia constitucional de que las normas sean publicadas en el diario oficial El Peruano, está directamente vinculada con el principio de seguridad jurídica, pues sólo podrán asegurarse las posiciones jurídicas de los ciudadanos, su posibilidad de ejercer y defender sus derechos, y la efectiva sujeción de éstos y los poderes públicos al ordenamiento jurídico, si los destinatarios de las normas tienen una efectiva oportunidad de conocer"



OSIPTEL estima relevante, generando discrepancias que resultan perjudiciales para los usuarios. Pero lo que es más grave es que estamos otorgando tanta información al usuario <u>que en la práctica lo que se está logrando es desinformarlo.</u> En tal sentido sugerimos que dicha información sea puesta a disposición de los usuarios a través de la página web de la empresa.	
Propuesta	
Artículo	Artículo 16°.- Información en oficinas y en página web La información prevista en el artículo anterior será publicada por las empresas operadoras en carteles o afiches de orientación, los cuales deberán ser colocados en un lugar visiblemente notorio para los usuarios, en todas sus oficinas o centros de atención a usuarios. Adicionalmente a lo establecido en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" la información a que se refiere el artículo 15°, así como información relativa a la dirección de las oficinas o centros de atención a usuarios en los que se tendrá acceso a los expedientes de reclamos en primera instancia. Asimismo, las empresas operadoras que, conforme al artículo 11°, deban contar con mecanismos adicionales de acceso al expediente, incluirán en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" de su página web de Internet, un mecanismo en línea que permita a los usuarios la revisión de su expediente, vía web.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) <u>INFORMACIÓN EN OFICINAS Y EN PÁGINA WEB:</u>	América Móvil señaló su preocupación sobre la extensión de la información a publicar en sus oficinas o centros de atención a usuarios, específicamente, respecto a la publicación de los



"(...) La información prevista en el artículo anterior será publicada por las empresas operadoras en carteles o afiches de orientación, los cuales deberán ser colocados en un lugar visiblemente notorio para los usuarios, (...)"

En relación a la exigencia de la publicación, de la información detallada en el artículo 15, debemos manifestar a vuestro despacho que América Móvil siempre respetuosa del marco regulatorio vigente, despliega todos sus esfuerzos para el cumplimiento de las exigencias regulatorias; no obstante, vuestro despacho debe considerar que en muchas de las oficinas de atención al usuario no se cuenta con los espacios necesarios para su cumplimiento.

Al respecto, solicitamos considerar a vuestro despacho que la implementación o remodelación de un oficina de atención tiene como sustento contar con una mayor área de atención y maximizar la cantidad de posiciones de asesores para lograr mayor rapidez en los tiempos de atención a los usuarios, para ello adjuntamos – en anexo al presente documento el cual solicitamos se considere como confidencial – un plano de distribución en el cual podrán verificar como se encuentra organizado cada centro de atención; por tanto, es válido señalar que en la mayoría de los casos no se cuenta con espacios paredes en blanco disponibles; sin embargo, eso no nos ha limitado de cumplir con las exigencias de la actual directiva de reclamos; no obstante lo requerido con el presente Proyecto resulta poco razonable conforme lo detallamos a continuación.²⁰

Por ejemplo, en el numeral 3 del artículo 15 indican que se debe publicar una lista detallada de todos los precedentes de observancia obligatoria, hasta el momento el TRASU sólo ha dictado cuatro (04)

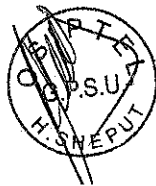
precedentes de observancia obligatoria del TRASU y de los formularios del Anexo 2 del proyecto de Reglamento.

Al respecto, cabe indicar que conforme a la definición de precedente de observancia obligatoria a la que nos hemos referido en el artículo anterior, no se requiere la publicación del íntegro de la resolución, bastando la publicación del precedente de observancia obligatoria propiamente dicho.

En tal sentido, no se requerirá la publicación de 36 hojas de precedentes de observancia obligatoria, como afirma América Móvil.

Asimismo, con relación a la publicación de los formularios para la presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL; cabe indicar que dicha obligación facilita a los usuarios la presentación de sus reclamos, recursos y quejas, y es una obligación actualmente vigente según lo dispuesto en la Directiva de Reclamos; por lo que no consideramos conveniente suprimir dicha obligación.

²⁰ Nota del OSIPTEL: El plano de distribución del centro de atención no ha sido incorporado, toda vez que -a la fecha de elaboración de la Matriz de Comentarios- se encontraba en trámite la solicitud de confidencialidad de América Móvil respecto de dicha información.



precedentes de observancia obligatoria haciendo un total de treinta y seis (36) hojas, de acuerdo al siguiente detalle:

- ✓ **Resolución N° 1 del Exp. N° 07837-2003/TRASU/GUS-RQJ**
Publicada en El Peruano: 26 de Enero de 2004
Declara fundada la queja y establece precedente de observancia obligatoria referido a la identificación de inmueble donde se realice la diligencia de notificación.
Contiene 7 hojas.
- ✓ **Resolución N° 1 del Exp. N° 06982-2003/TRASU/GUS-RQJ**
Publicada en El Peruano: 03 de Octubre de 2004
Declaran improcedente queja referida al cumplimiento de reclamo y que se circunscriba al cuestionamiento de la legalidad de la renta mensual, y la señalan como precedente de observancia obligatoria.
Contiene 7 hojas.
- ✓ **Resolución N° 2 del Exp. N° 12957-20051TRASU/GUS-RA**
Publicada en El Peruano: 20 de Febrero de 2006
Revocan en parte resolución que declaró infundado reclamo contra América Móvil Perú S.A.C. por facturación de cargo fijo y minutos adicionales.
Contiene 10 hojas.
- ✓ **Resolución N° 2 del Exp. 382-2007/TRASU/GUS/RA**
Publicada en El Peruano: 27 de Abril de 2007
Declaran fundado recurso de apelación interpuesto contra la Res. N° RES-767-R-A-063769-06-P, sobre facturación de renta mensual Speedy.
Contiene 12 hojas.

Asimismo, el numeral 5 del artículo 15 indica que las empresas operadoras están obligadas a publicar los formularios del Anexo 2 del Proyecto, el cual contiene seis (06) hojas; es decir, para el



cumplimiento de sólo dos (02) numerales se tendrá que publicar un total de cuarenta y dos (42) hojas.

Como puede observar vuestro despacho solicitar la publicación de todo el cúmulo de información detallada en el artículo 15 carece de sustento legal y eficacia para los usuarios. En ese contexto solicitamos a vuestro despacho que elabore una distinción entre la información que se debe publicar en las oficinas y las que podrían comunicarse o disponibilizarse por medios alternativos como página web.

AMERICATEL PERÚ S.A.

(Carta C.615-2014-GLAR del 6 de noviembre de 2014)

El artículo objeto de comentario señala que se deberá de exhibir la información consignada en el Artículo 15°. Dicho artículo contempla la lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU.

Consideramos que no sería factible exhibir dicha información en un afiche de orientación al usuario, toda vez que, ésta información no solo comprende el número de la resolución sino que se debe de detallar los alcances de los referidos precedentes; información que al ser de gran dimensión no cabría en un afiche de orientación, el cual debe de consignar información de manera precisa y concisa.

De esta manera, el usuario tendrá la información más importante para la interposición de un reclamo.

En ese sentido, estimamos pertinente que dicho extremo del Artículo 15° no sea incluido dentro de los alcances del presente artículo.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Nos remitimos a lo señalado –sobre el particular- en los comentarios anteriores.

Telefónica del Perú propone contar con mecanismos alternativos como los módulos web, y/o mensajes transmitidos por TV para publicar la información a la que se refiere este artículo.

Se pretende que en oficinas se coloque afiches o carteles con diversa información sobre los procedimientos de reclamo. Ello como mínimo involucra la colocación de 5 afiches en cada oficina. Esta cifra puede incrementarse considerando el número y extensión de los precedentes de observancia obligatoria del TRASU y los distintos formatos de reclamos y recursos. Todos estos afiches deben colocarse en lugares visiblemente notorios.

Nos parece importante que el usuario pueda acceder a información sencilla que le permita conocer sobre el procedimiento de reclamo. Pero ello no necesariamente se logra a través de la utilización de carteles o afiches. Asimismo, la información exigida resulta tan extensa que creemos que en la práctica no resultará relevante para el usuario y puede incluso llegar a desinformarlo.

Un primer punto que creemos relevante es la realización de un esfuerzo de condensación de la información mínima indispensable, la cual debería –salvo en el caso de formatos- trasladarse con un lenguaje sencillo de fácil entendimiento del usuario. De hecho, ello involucra descartar de plano la inclusión de información sobre precedentes de observancia obligatoria dada la complejidad que involucra dicha información.

Otro aspecto que nos preocupa es que la exigencia de utilizar carteles o afiches en cada oficina o centro de atención al usuario resulta inviable en muchos casos, considerando que el uso de las instalaciones para atención al público tiene regulación específica como las disposiciones de Defensa Civil, que puede colisionar con dicha obligación. Así, se han presentado múltiples casos en que la empresa ha debido de mover los afiches por disposiciones de Defensa Civil y, luego, se presenta el cuestionamiento por parte de OSIPTEL respecto de si los afiches se encuentran o no visiblemente notorios.

Al respecto, consideramos posible la publicación de dicha información a través de medios como los antes mencionados, siempre que se cumpla con las características dispuestas en la norma (por ejm: lugar visiblemente notorio).

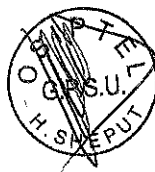
En tal sentido, luego del análisis de los comentarios recibidos, el artículo bajo comentario ha sido modificado, conforme al siguiente texto:

Artículo 16°.- Información en oficinas y en página web

La información prevista en el artículo anterior será publicada por las empresas operadoras en carteles, afiches de orientación o a través de otros mecanismos idóneos, en un lugar visiblemente notorio para los usuarios, en todas sus oficinas o centros de atención a usuarios.

Adicionalmente a lo establecido en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" la información a que se refiere el artículo 15°, así como información relativa a la dirección de las oficinas o centros de atención a usuarios en los que se tendrá acceso a los expedientes de reclamos en primera instancia.

Asimismo, las empresas operadoras que, conforme al artículo 11°, deban contar con mecanismos adicionales de acceso al expediente, incluirán en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" de su página web de Internet, un mecanismo en línea que permita a los usuarios la revisión de su expediente, vía web.



En nuestra opinión, la empresa operadora podría implementar canales alternativos a la utilización de afiches que consideramos plenamente válidos como los siguientes:

- Contar con un módulo web donde los usuarios consulten dicha información.
- Elaboración de mensajes que puedan ser transmitidos a través del circuito cerrado de TV que expliquen de modo sencillo el procedimiento de reclamo y los derechos de los usuarios.

En ese sentido, se plantea que la empresa pueda evaluar la mejor alternativa para brindar la información a los usuarios en los centros de atención atendiendo a la disponibilidad de circuito cerrado de TV o de un módulo web y a las dimensiones de cada oficina. Asimismo, planteamos que el mecanismo de difusión adoptado sea puesto en conocimiento del regulador.

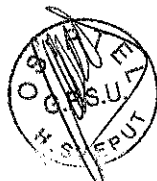
Consideramos que emplear medios web de acceso gratuito, no es algo ajeno a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, dado que a efectos de brindar mayor información sobre la publicidad comercial se emplea mecanismos remisivos.

En tal sentido, consideramos que la regulación sobre esta materia en el Proyecto debe concentrarse en asegurar que los usuarios puedan acceder sin problema alguno a información veraz y suficiente, independientemente del medio que utilice la empresa operadora para ello, por lo que proponemos respetuosamente a su despacho el siguiente texto:

Artículo 16°.- Información en oficinas y en página web

La información prevista en el artículo anterior será publicada de manera condensada y con lenguaje sencillo por las empresas operadoras a través de cualquiera de los siguientes mecanismos:

- *En carteles o afiches de orientación.*



- A través de mecanismos web o electrónicos a los que se pueda acceder desde las oficinas de atención al cliente.
- A través del circuito cerrado de televisión que disponga la oficina.

OSIPTEL aprobará el contenido de la información. Adicionalmente a los mecanismos señalados, las empresas operadoras podrán disponer de otros mecanismos alternativos que serán puestos en conocimiento previo del OSIPTEL.

La empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios", adicionalmente a la dispuesta en las Condiciones de Uso, la información a que se refiere el artículo 15°, así como información relativa a la dirección de las oficinas o centros de atención a usuarios en los que se tendrá acceso a los expedientes de reclamos en primera instancia.

Asimismo, las empresas operadoras que, conforme al artículo 11°, deban contar con mecanismos de acceso **al expediente electrónico**, incluirán en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" de su página web de Internet, un mecanismo en línea que permita a los usuarios la revisión de su expediente, vía web.

Artículo	Propuesta
	Artículo 17°.- Oficinas o Centros de Atención a Usuarios Las empresas operadoras están obligadas a recibir en sus oficinas o centros de atención a usuarios, los reclamos, recursos y quejas presentados por los usuarios, como mínimo, durante ocho (8) horas por día y seis (6) días a la semana. Esta obligación también es exigible en aquellos puntos de venta habilitados por la empresa operadora para la presentación de



reclamos, recursos y quejas situados en las provincias en las que se preste el servicio y no existan oficinas o centros de atención a usuarios, según lo dispuesto en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Esta obligación no será exigible a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional. Sin embargo, dichas empresas deberán informar a sus usuarios, a través de afiches o carteles ubicados en sus oficinas o centros de atención a usuarios, acerca del horario de atención de sus oficinas o centros de atención a usuarios.

Comentarios Recibidos

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

(Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014)

• **OFICINAS O CENTROS DE ATENCIÓN A USUARIOS**

En relación a la exigencia establecida en el artículo 17 del Proyecto bajo comentario con mucho respecto manifestamos a vuestro despacho que no concordamos con la imposición a las empresas operadoras de tener habilitada la recepción de reclamos ocho horas diarias y seis días de la semana. Ahora bien, si partimos de la base de otorgar todas las facilidades a los usuarios para la presentación de sus recursos se debe considerar que actualmente las empresas operadoras tienen habilitadas otros mecanismos que brindan atención durante las 24 horas del día y los 7 días de la semana a los usuarios.

En ese contexto, la presente medida resulta desproporcional; ya que, impone obligaciones en relación a nuestras facultades de organización interna como corporación privada, en ejercicio del derecho a la libertad de empresa protegido por nuestra Constitución.

Posición de OSIPTEL

Este artículo ha sido comentado por América Móvil, AFIN y Telefónica del Perú.

Las empresas operadoras y AFIN señalan que la obligación de recibir reclamos, recursos y quejas, como mínimo, durante ocho (8) horas al día y seis (6) días a la semana es innecesaria y no superaría el test de proporcionalidad, al existir medios alternativos idóneos a disposición de los usuarios las 24 horas del día durante 7 días a la semana.

Al respecto, a continuación se muestra un cuadro con información sobre las formas de presentación de reclamos, la misma que ha sido remitida por las empresas operadoras al OSIPTEL en forma trimestral y que corresponde al III Trimestre de 2014 ⁽²¹⁾:

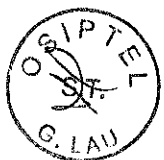
Cuadro 1

Forma Período	III TRIM. 2014
Personal	41.43%
Escrito	1.93%
Telefónico	51.92%
Página Web	4.71%
Otros	0.00%
Total	100%

²¹ <http://www.osiptel.gob.pe/documentos/11-indicadores-de-reclamos-de-usuarios-primer-instancia>

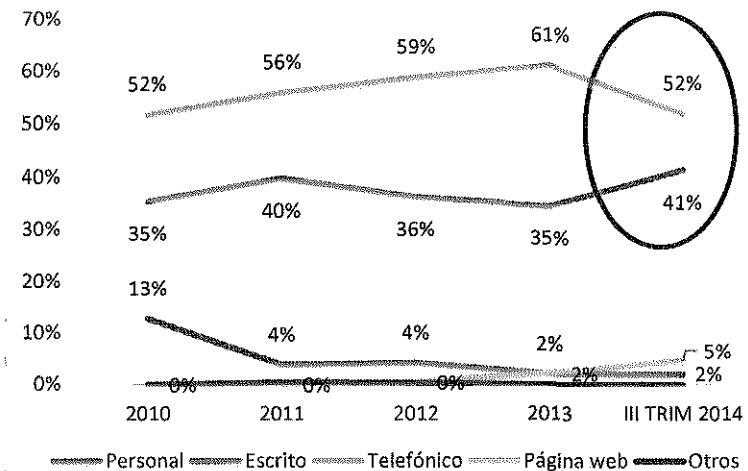
	Como se aprecia del cuadro precedente, después de los reclamos presentados por teléfono que son un total de 51.92%, se encuentran los reclamos personales con un 41.43%. Este porcentaje de reclamos presenciales es casi la otra mitad de reclamos y evidencia que el usuario de servicios públicos de telecomunicaciones peruano prefiere este medio sobre la web o el escrito. Incluso, como se observa en el siguiente gráfico, la forma de presentación de reclamo personal se ha incrementado en detrimento de la forma telefónica el último año. Lo anterior refleja que lejos de reducirse la presentación de reclamos presenciales gracias a la implementación de otros medios, como la página web, los reclamos presenciales han aumentado, lo cual muestra que el usuario no prefiere presentar sus reclamos, o no le es posible hacerlo, a través de otras formas como la página web, tal vez debido a que implica el acceso a internet, el cual como se sabe aún es reducido ⁽²²⁾.

²² De acuerdo a lo estimado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), a diciembre de 2014 solo el 24.3% de los hogares a nivel nacional dispone del servicio de acceso a internet. Ver: Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. INFORME TÉCNICO No 01 - Marzo 2015. Disponible en: http://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico_tecnologias-informacion-oct-nov-dic2014.pdf



Lo anterior se muestra en el siguiente gráfico:

Reclamos según forma de presentación



Fuente: Estadísticas página web OSIPTEL
Elaboración Propia

En ese sentido, podría considerarse que el incremento en el número de reclamos presentados de forma personal podría responder a que los usuarios consideran que este medio es el más eficiente a efectos de que su reclamo sea entendido y atendido de la manera más eficiente posible.

Luego, en respuesta al comportamiento mostrado por el usuario al momento de presentar sus reclamos ante la empresa operadora, es necesario que el horario de atención a reclamos sea mayor a fin de



permitir que más personas sean atendidas. Con un horario más amplio, usuarios que no contaban con disponibilidad de tiempo en determinados horarios, ahora podrán asistir a las oficinas y ser atendidos. Asimismo, se reducirían las colas de espera y el nivel de concentración de personas en un período de tiempo corto, dado que los usuarios podrán distribuirse a lo largo de un tiempo más largo de atención.

Además, esta disposición pretende que los puntos de venta habilitados por las empresas para la presentación de reclamos en provincias donde no hay centros de atención a usuarios, también prolonguen su horario de atención, lo cual terminaría por reducir el costo de traslado de aquellos usuarios que actualmente no pueden ser atendidos debido al horario de atención de los puntos de venta y que tienen que desplazarse hasta los centros de atención a usuarios, los mismos que usualmente están apartados de sus ciudades, para presentar su reclamo.

En efecto, si bien consideramos deseable que otros medios de presentación de reclamos se fortalezcan -pues con ello los costos de presentación de reclamos disminuyen para los usuarios- en la actualidad, como se muestra en el cuadro anterior, un porcentaje importante de usuarios -al momento de interponer los reclamos- se desplaza al local de la empresa operadora, con los costos de tiempo y dinero que ello implica.

En tal sentido, y contrariamente a lo señalado por las empresas operadoras, el emitir una norma que establezca un horario de atención para la presentación de los reclamos (recursos y quejas) presenciales se considera necesario y es proporcional al servicio público prestado y a la función administrativa de solución de reclamos de usuarios que el Estado ha encomendado a las empresas operadoras, lo que no afecta su libertad de empresa ni implica inmiscuirse en su organización y/o dirección.



Además de lo expuesto, y con relación a lo señalado por las mencionadas empresas operadoras sobre la evaluación de otras opciones regulatorias; cabe indicar que otra opción posible fue la establecer la obligación de implementar los horarios de atención para la recepción de reclamos en los mismos horarios de atención en los que la empresa operadora ofrece la contratación de sus servicios o la venta de sus equipos.

Es decir, si el operador directa o indirectamente ofrece la contratación de sus servicios o la venta de sus equipos, un día sábado o domingo, también sería posible que recibiera reclamos en los mismos horarios, toda vez que los asesores comerciales podían ser capacitados para ello. Sin embargo, se consideró la propuesta como una medida proporcional, teniendo en cuenta que muchos usuarios que desean reclamar presencialmente no lo pueden hacer en horas laborales; por lo que es pertinente incluir esta disposición, la cual –luego de evaluados los comentarios recibidos- será ajustada.

Ahora bien, con relación al horario de atención específico propuesto, se han analizado los comentarios alcanzados, considerándose conveniente adecuar la propuesta del proyecto de Reglamento, a fin que las empresas operadoras reciban los reclamos, recursos y quejas que -de forma personal- presenten los usuarios en un horario de atención razonable, es decir, con un mínimo de cuarenta (40) horas semanales y ocho (8) horas diarias consecutivas.

Sobre el particular, cabe indicar que conforme artículo 138° de la LPAG ⁽²³⁾, las entidades están obligadas a atender a los usuarios al menos durante ocho (8) horas diarias consecutivas.

23 Artículo 138.- Régimen de las horas hábiles

El horario de atención de las entidades para la realización de cualquier actuación se rige por las siguientes reglas:

1. Son horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de la entidad, sin que en ningún caso la atención a los usuarios pueda ser inferior a ocho horas diarias consecutivas.
2. El horario de atención diario es establecido por cada entidad cumpliendo un período no coincidente con la jornada laboral ordinaria, para favorecer el cumplimiento de las obligaciones y actuaciones de la ciudadanía. Para el efecto, distribuye su personal en turnos, cumpliendo jornadas no mayores de ocho horas diarias.



AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

(Informe elaborado por el ESTUDIO BULLARD, FALLA & EZCURRA ABOGADOS)

D) Horario de atención de al menos 8 horas por día y 6 días a la semana

El artículo 17 del Proyecto exige a las operadoras recibir en sus oficinas o centros de atención a usuarios, los reclamos, recursos y quejas presentados por los usuarios, como mínimo, durante ocho (8) horas por día y seis (6) días a la semana. Asimismo, la norma extiende la obligación a aquellos puntos de venta habilitados por la empresa para la presentación de reclamos, recursos y quejas situados en las provincias en las que se preste el servicio y no existan oficinas o centros de atención a usuarios, según lo dispuesto en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

La disposición es exigible a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o mayor a 500,000 abonados a nivel nacional.

De la revisión de la exposición de motivos y el informe que sustenta el Proyecto se advierte que esta exigencia buscaría facilitar la presentación de reclamos, recursos y quejas. No obstante ello, el nivel de intervención que se plantea en el Proyecto no parece razonable ni justificado.

En efecto, el obligar a las operadoras a mantener horarios mínimos de atención en sus oficinas, centros de atención a usuarios y ciertos puntos de venta constituye una intromisión no razonable ni justificada en la forma como las empresas desarrollan sus actividades y ello, como

Nos remitimos a lo señalado –sobre el particular- en los comentarios anteriores.

De otro lado, con relación a la alegada falta de justificación en la imposición de dicha obligación sólo para las empresas con más de 500,000 abonados y a lo señalado sobre una supuesta barrera burocrática debido a la falta de sustento técnico; nos remitimos a lo señalado anteriormente sobre este tema

3. El horario de atención es continuado para brindar sus servicios a todos los asuntos de su competencia, sin fraccionarlo para atender algunos en determinados días u horas, ni afectar su desarrollo por razones personales.
4. El horario de atención concluye con la prestación del servicio a la última persona compareciente dentro del horario hábil.
5. Los actos de naturaleza continua iniciados en hora hábil son concluidos sin afectar su validez después del horario de atención, salvo que el administrado consienta en diferirlos.
6. En cada servicio rige la hora seguida por la entidad; en caso de duda o a falta de aquella, debe verificarse en el acto, si fuere posible, la hora oficial, que prevalecerá.



veremos, en tanto existen diversas alternativas que permitirían atender el objetivo buscado a menor costo y sin interferir en la forma de organización interna de las empresas.

Ni la exposición de motivos ni el informe que sustenta la norma, evalúan seriamente los costos de esta medida. El informe se limita a sostener que no hay costos importantes pues las empresas sujetas a la exigencia (con 500,000 usuarios o más) cuentan con horarios de atención extendidos:

"Así por ejemplo, la obligación que se propone a las empresas Operadoras con más de 500,000 abonados de recibir reclamos como mínimo ocho (8) horas diarias por seis (6) días a la semana permitirá que los usuarios de las grandes empresas operadoras tengan a su disposición horarios más amplios de atención que les faciliten la presentación de reclamos. De esta manera, se incrementa el bienestar de los usuarios sin incurrir en importantes costos, ya que normalmente las empresas operadoras grandes tienen ya establecidos horarios de atención amplios, que sólo de ser necesario deberán ajustarse para cumplir con la obligación establecida."²⁴ (El subrayado es agregado).

OSIPTEL no considera, por ejemplo, que muchas empresas cuentan con oficinas de atención en localidades pequeñas (con pocos usuarios) y que tienen horarios de atención reducidos (por razones de demanda). De allí que de aprobarse esta disposición se forzará a las empresas a incurrir en sobrecostos asociados con la necesidad de implementar un horario extendido en dichas localidades.

OSIPTEL tampoco toma en consideración que existen medios alternativos menos onerosos que están disponibles las 24 horas del día

²⁴ Ver página 56 del Informe.



los 7 días de la semana para recoger reclamos, recursos y quejas de los usuarios de telecomunicaciones. En efecto, el mismo Proyecto exige que las operadoras ofrezcan un servicio extendido a través de sus portales electrónicos y centros de llamada, en los cuales se podrán presentar precisamente reclamos, recursos y quejas. En la misma línea, el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones exige a las operadoras habilitar sus páginas web para recibir reclamos, recursos y quejas.²⁵

Sobre el particular, tal como lo señala el propio regulador en su informe, incluso el uso de medios digitales para presentar reclamos, recursos y quejas generaría menos costos a los usuarios quienes no tendrían que desplazarse a las oficinas de atención en horarios que no les son convenientes:

"Luego, las obligaciones relacionadas con la disposición de mayor información, acceso a expedientes y la posibilidad de presentar reclamos a través de medios digitales como páginas web, permitirán a los usuarios estar permanentemente informados respecto a la solución de sus reclamos, así como precisar la posibilidad de presentar sus reclamos las veinticuatro (24) horas del día. Esto permitirá generar mayor transparencia de cara al usuario, así como la libertad de presentar sus reclamos sin necesidad de trasladarse a una oficina de atención de la empresa y en

²⁵ **Artículo 43-A°.- Atención a usuarios a través de la página web de la empresa operadora**

La empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso, bajo la denominación "Atención de Reclamos y Solicitudes en Línea" que permita a los abonados y usuarios (en los casos que corresponda a éste último), acceder directamente y sin restricción alguna, a la presentación de sus averías, reclamos, recursos, quejas y cualquier solicitud que se derive de la aplicación de la presente norma (salvo que en esta norma se disponga un mecanismo de presentación distinto), así como adjuntar los archivos digitales que considere pertinentes.

Este mecanismo deberá permitir: (i) obtener una constancia de recepción, en la que se aprecie el texto de la avería, reclamo, recurso, queja o solicitud derivada de la presente norma presentada, con indicación del número o código de identificación del mismo; y (ii) imprimir la constancia de recepción antes indicada, así como solicitar que dicha constancia sea remitida adicionalmente, al correo electrónico que para tales efectos señale el usuario o abonado, según corresponda. En ningún supuesto, la empresa operadora solicitará al abonado o usuario, la cuenta de correo electrónica como información obligatoria.

En todos los casos, la empresa operadora se encontrará impedida de solicitar el registro del abonado o usuario, a través del otorgamiento de un código de usuario y contraseña; así como de establecer a través del mismo mecanismo en Línea cualquier trámite previo a la presentación de sus averías, reclamos, recursos, quejas, o cualquier solicitud derivada de la presente norma.



horarios que no necesariamente coincidan con los horarios laborales."²⁶ (El subrayado es agregado).

La imposición de una medida onerosa como la propuesta no haría más que desincentivar la apertura de nuevos centros de atención u oficinas adicionales a los requeridos por las Condiciones de Uso, pues se sabe de antemano que el personal de dichas centros u oficinas estará sujeto a un horario extendido.

Debe tenerse en cuenta además que el regulador cuenta con un canal electrónico para atender quejas, reclamos y recursos lo cual evidencia que este tipo de mecanismo es idóneo para atender a los usuarios, sin que se requiera una atención presencial de al menos 8 horas, 6 días de la semana. Dadas las ventajas que este canal de atención alternativo ofrece al consumidor, consideramos que no debe desconocerse su existencia y efectividad.

Por otra parte, como fue mencionado en la sección referida a los límites de la labor regulatoria del OSIPTEL, el primer filtro del análisis de la razonabilidad de las regulaciones es demostrar que existe un problema de interés público y que la medida propuesta es idónea para su tutela. Sin embargo, en el presente caso OSIPTEL sólo ha afirmado que busca facilitar la presentación de reclamos, recursos y quejas, sin que acredite que realmente existe un problema de falta de medios disponibles para que los usuarios manifiesten su malestar respecto del servicio brindado por las operadoras.

Finalmente, cabe señalar que el Proyecto impone la obligación a las empresas que cuentan al menos con 500,000 usuarios a nivel nacional sin justificar - cómo se llegó a dicho número. Entendemos que la intención de OSIPTEL es establecer un trato diferenciado entre "grandes" y pequeñas operadoras; no obstante, ello no habilita al

²⁶ Ver página 56 del Informe.



regulador a establecer un número de manera arbitraria, sin sustento alguno.

Sobre el particular, el Indecopi ya ha señalado que este tipo de falta de justificación constituye una barrera burocrática carente de razonabilidad. Así, por ejemplo, al analizar el patrimonio mínimo exigido a las empresas de transporte para operar en rutas interprovinciales, la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas sostuvo que el Ministerio de Transporte y Comunicaciones debe acreditar cual es el sustento técnico del monto exigido²⁷:

"De la información que obra en el expediente no se encuentra documentación que justifique o aporte criterios o metodologías que dé cuenta que el monto establecido como patrimonio mínimo neto haya sido determinado en función a una evaluación del tamaño de las empresas que participan en el mercado, el número de unidades que emplean, los recorridos y frecuencias en los que operan, entre otras consideraciones que diferencian a las empresas que participan del servicio de transporte terrestre en el ámbito nacional.

Debe indicarse que a través de una reciente modificación del RNAT, se ha establecido un supuesto de excepción por el cual el patrimonio mínimo neto requerido a determinado tipo de empresas de ámbito nacional (seleccionadas de acuerdo al alcance de sus rutas), será ascendente a 300 UIT.

Sin embargo, el MTC tampoco ha presentado algún tipo de información que dé cuenta de los criterios técnicos o metodologías empleadas para determinar dicho monto, ni las razones que sustentan la diferencia de montos

²⁷ Ver Resolución 019-2010/CEB-INDECOPI.

http://www.indecopi.gob.pe/RepositorioAPS/0/3/pdf/EXP_000099_2009_CEB/0019doradofinal.pdf

requeridos como mínimo patrimonial respecto a las empresas de ámbito nacional que prestan el servicio entre más de tres regiones limítrofes o en las regiones de Lima Metropolitana y Callao (1000 UIT) y las que no se encuentran en dicho supuesto (300 UIT)." (El subrayado es agregado).

Como puede apreciarse, la aplicación de diferenciaciones como las contenidas en la propuesta, pueden devenir en discriminaciones si no se sustentan adecuadamente.

ASOCIACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA INFRAESTRUCTURA NACIONAL- AFIN

(Carta N° 206-2014 del 6 de noviembre de 2014)

Mecanismos de orientación y recepción presencial de reclamos de usuario: estos mecanismos deben implementarse en todas las oficinas y centros de atención al usuario de las empresas operadoras, inclusive en los puntos de venta en los que se recibe reclamos, con un horario de atención de ocho (8) horas diarias, seis (6) días de la semana, sin considerar que además existen mecanismos que utilizan los usuarios para emitir sus reclamos, que funcionan 24 X 7

Esta propuesta no sólo no pasaría el test de proporcionalidad establecido por el Tribunal Constitucional e INDECOPI (para la evaluación de barreras burocráticas), sino que –respetuosamente consideramos- vulnera el derecho constitucional a la libertad de empresa²⁸ de los operadores, específicamente la libertad de organización y/o dirección. Además, debe considerarse que ni siquiera las propias entidades públicas (Ministerios, Organismos Reguladores, Municipalidades, entre otros) están sujetas a un régimen de atención similar.

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

²⁸ Artículo 59° de la Constitución.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

De una evaluación de los horarios de atención de las distintas oficinas de atención y puntos de recepción de reclamos, la exigencia planteada involucra un cambio relevante en el actual esquema de atención. Así, en el caso de nuestra representada en las oficinas que atienden los servicios de telefonía fija sólo cuentan con dicho horario el 32% y en el caso de telefonía móvil sólo el 24%. Asimismo, ninguno de los puntos de venta asignados para recibir reclamos cumplen con dicho horario:

	Cumplirían Horario	No Cumplirían horario
Fija	32%	68%
Móvil	24%	76%

Desde luego las oficinas que se encuentran situadas en centros comerciales cuentan con un horario más extendido, porque el mismo obedece generalmente al horario del centro comercial. Pero esto no puede ser replicable a todo el país y nuestra empresa lo que busca es contar con una amplia capilaridad, por ello ofrecemos 193 oficinas y puntos de venta de recepción de reclamos.

Consideramos que la propuesta prevista en el artículo bajo comentario vulnera los principios de razonabilidad y proporcionalidad así como el derecho a la libertad de empresa.

A continuación nuestros comentarios:

- 1. Medida innecesaria:** De hecho, el Proyecto propone implementar una serie de mecanismos alternativos al mecanismo presencial para que el usuario pueda formular reclamos y acceder a información sobre el estado de sus expedientes, por lo que no se justifica que todas las oficinas y puntos de venta designados para

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



la recepción de reclamos deban mantenerse operativos en los términos señalados en este artículo, duplicando innecesariamente los canales de reclamos con que ya cuentan los usuarios.

A ello hay que agregar que la experiencia nos muestra que en los que se ha realizado la ampliación de horario los días sábados por la tarde no ha sido un proceso eficiente dado que en la mayoría de zonas que no son centros comerciales la afluencia de público es bastante baja y no justificaba el incremento de gastos de Caja, Almacén y Seguridad y horas extra de personal de atención al cliente.

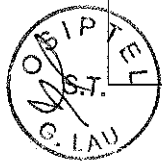
2. Incremento de costos y riesgo de cierre de oficinas: la obligación de atención presencial en los horarios indicados implica asumir costos laborales y logísticos injustificados. Los impactos generales identificados son los siguientes:

a. En Tiendas Propias

- Gastos por Contratación de Personal adicional de planilla. Se trataría de por lo menos 73 asesores adicionales aproximadamente. A ello hay que agregar el tiempo de contratación de nuevo personal y el proceso de capacitación.
- Gastos incrementales en lo que se refiere a seguridad, mantenimiento, agua y luz.
- Gastos adicionales por los Servicios de Caja, Almacén y Servicio Técnico brindados por otros proveedores.

b. En Tiendas Terceras

- Impacto en los Business Case de los socios por incremento de gastos por posiciones adicionales y gastos en servicios, principalmente seguridad. Esto involucrará una renegociación del contrato vigente e inclusive que el socio



decida cerrar la oficina de atención si es que por dicho cambio el negocio deja de ser rentable para el mismo.

- Gastos adicionales por los Servicios de Caja, Almacén y Servicio Técnico brindados por otros proveedores.

3. Desincentivos para abrir nuevas oficinas: este incremento de costo necesariamente impacta en la evaluación financiera para la apertura de nuevas oficinas. Frente a ello, podría estar afectándose al usuario, contrario al objetivo esperado.

4. Vulneración del derecho de libertad de empresa y la LPAG: Sobre el particular nos remitimos al Informe Legal elaborado por el reconocido jurista Jorge Danós Ordoñez, socio del Estudio Ehecopar, que adjuntamos como anexo 2. Asimismo, agradeceremos tomar en consideración el informe legal realizado por el Estudio Benites, Forno y Ugaz Abogados.

Por lo expuesto, sugerimos eliminar dicha obligación o en su caso establecer que la misma sólo resultará aplicable a oficinas de atención ubicadas en centros comerciales.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
(Informe elaborado por el ESTUDIO ECHECOPAR)

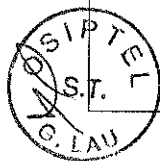
I. SOBRE EL HORARIOS DE ATENCIÓN

2.1 Según se puede apreciar del artículo 17° del Proyecto de Reglamento, se estaría obligando a las empresas operadoras a atender en sus locales u oficinas un mínimo de ocho (8) horas por seis (6) días a la semana, a efectos de que los administrados puedan presentar sus quejas, reclamos o recursos:

Artículo 17°.- Oficinas o Centros de Atención a Usuarios

Las empresas operadoras están obligadas a recibir en sus oficinas o centros de atención a usuarios, los reclamos, recursos y quejas presentados por los usuarios, como

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



mínimo, durante ocho (8) horas por día y seis (6) días a la semana. Esta obligación también es exigible en aquellos puntos de venta habilitados por la empresa operadora para la presentación de reclamos, recursos y quejas situados en las provincias en las que se preste el servicio y no existan oficinas o centros de atención a usuarios, según lo dispuesto en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. (Énfasis agregado)

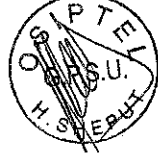
2.2 Sobre el particular; consideramos que dicha disposición va en contra del derecho a la libertad de empresa de los operadores, específicamente la libertad de organización y/o dirección.

Como se sabe, la libertad de empresa es un derecho fundamental reconocido en el artículo 59° de la Constitución, el cual, tal como ha sido especificado por el propio **Tribunal Constitucional**²⁹, abarca la libertad de organización y dirección:

"(...) cuando el artículo 59° de la Constitución reconoce el derecho a la libertad de empresa está garantizando a todas las personas una libertad de decisión no sólo para crear empresas (libertad de fundación de una empresa), y por tanto, para actuar en el mercado (libertad de acceso al mercado), sino también para establecer los propios objetivos de la empresa (libertad de organización del empresario) y dirigir y planificar su actividad (libertad de dirección de la empresa) en atención a sus recursos y a las condiciones del propio mercado, así como la libertad de cesación o de salida del mercado."

Así pues, en la medida que nuestro ordenamiento constitucional reconoce la libertad de toda persona de poder dirigir y planificar su actividad empresarial, es evidente que dicho concepto **abarca**

²⁹ Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el expediente N° 01405-2010-PA/TC.



la libertad que se tiene de poder elegir el horario de atención que mejor convenga a los objetivos propios de la actividad.

2.3 Ahora, si bien los operadores de telecomunicaciones están prestando un servicio público, ello no implica que el tratamiento deba ser distinto en lo que respecta a la libertad de organización, mientras se cumpla con las garantías mínimas que todo operador de servicios públicos brinda a los usuarios.

En otras palabras, mientras el **operador cumpla con la finalidad y objetivos** primordiales que nuestro ordenamiento protege en materia de telecomunicaciones, no existe ningún inconveniente para que dicho operador pueda libremente dirigir y planificar su actividad empresarial, incluyendo el horario de atención de sus locales comerciales.

2.4 Por ello mismo, a efectos de analizar si la obligación que se impone en materia de horarios es válida, habrá que analizar si la misma resulta ser proporcional y razonable en materia constitucional (**Test de proporcionalidad**³⁰). Esto implica evaluar si la medida resulta idónea, necesaria y proporcional en sentido estricto.

Al respecto, si bien podría argumentarse que la medida es idónea, lo cierto es que **resulta totalmente innecesaria**. Ello, debido a que existen otros medios disponibles igualmente efectivos y menos gravosos, que permiten asegurar al usuario un horario bastante amplio para la atención de sus reclamos.

³⁰ Como se sabe, según lo expresado por el Tribunal Constitucional en diferentes oportunidades, el test de proporcionalidad está destinado a evaluar la constitucionalidad de una medida, para lo cual se necesita realizar un examen donde se evalúen tres dimensiones: (i) la idoneidad de la medida, que busca analizar si la aplicación de dicha medida es adecuada para cumplir con el objetivo para el cual ha sido creada; (ii) la necesidad de la medida, en donde se evalúa si existen otras medidas menos gravosas e igualmente eficaces para conseguir el mismo objetivo que se pretende alcanzar; y (iii) la proporcionalidad en sentido estricto, que busca ponderar concretamente las distintas medidas disponibles con el grado de afectación que supone su aplicación.



En efecto, la atención de los reclamos, recursos y quejas **no necesariamente debe realizarse físicamente** en las oficinas o centros de atención de los operadores. Estos, tal como también está regulado en el mismo proyecto de Reglamento, pueden realizarse de manera electrónica y en algunos casos de manera telefónica.

En tal sentido, es evidente que existen otros medios alternativos e igualmente eficaces para poder alcanzar la misma finalidad que tiene el artículo 17° del Proyecto de Reglamento y, por lo tanto, la obligación impuesta a los operadores resulta innecesaria.

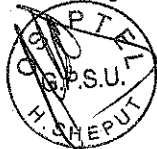
2.5 Además, debe considerarse que **ni siquiera las propias entidades públicas** (Ministerios, Organismos Reguladores, Municipalidades, entre otros) están sujetas a un régimen de atención similar.

En efecto, según se desprende del artículo 138° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, "LPAG")³¹, las entidades únicamente están obligadas a atender durante ocho (8) horas continuas en días hábiles (esto es, entre los días lunes y viernes, salvo feriados), para lo cual la misma entidad se encuentra habilitada para definir el horario específico de atención.

³¹ Artículo 138.- Régimen de las horas hábiles

El horario de atención de las entidades para la realización de cualquier actuación se rige por las siguientes reglas:

1. Son horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de la entidad, sin que en ningún caso la atención a los usuarios pueda ser inferior a ocho horas diarias consecutivas.
2. El horario de atención diario es establecido por cada entidad cumpliendo un período no coincidente con la jornada laboral ordinaria, para favorecer el cumplimiento de las obligaciones y actuaciones de la ciudadanía. Para el efecto, distribuye su personal en turnos, cumpliendo jornadas no mayores de ocho horas diarias.
3. El horario de atención es continuado para brindar sus servicios a todos los asuntos de su competencia, sin fraccionarlo para atender algunos en determinados días u horas, ni afectar su desarrollo por razones personales.
4. El horario de atención concluye con la prestación del servicio a la última persona compareciente dentro del horario hábil.
5. Los actos de naturaleza continua iniciados en hora hábil son concluidos sin afectar su validez después del horario de atención, salvo que el administrado consienta en diferirlos.
6. En cada servicio rige la hora seguida por la entidad; en caso de duda o a falta de aquella, debe verificarse en el acto, si fuere posible, la hora oficial, que prevalecerá.



La única excepción temporal a dicho régimen, se dio de manera temporal con la publicación del Decreto de Urgencia N° 099-2009, que estableció que los días sábados, domingos y feriados no laborables (días inhábiles) serían considerados días hábiles para la tramitación y contabilización de determinados plazos. Sin embargo, dicha norma solo estuvo vigente entre el 23 de octubre de 2009 y 31 de diciembre de 2010.

2.6 En atención a lo expuesto consideramos que el artículo 17° del Proyecto de Reglamento debería ser modificado, a efectos de **suprimir la obligación** de los operadores de atender físicamente en sus locales comerciales durante un tiempo determinado.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Informe elaborado por el ESTUDIO BENITES, FORNO & UGAZ ABOGADOS)

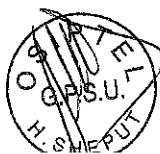
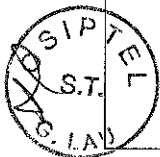
3.3 Respecto a lo establecido en el Artículo 17° del Proyecto de Reglamento de Usuarios

3.3.1 El Proyecto del Reglamento de Usuarios ha establecido la siguiente disposición:

“Artículo 17°.- Oficinas o Centro de Atención a Usuarios

Las empresas operadoras están obligadas a recibir en sus oficinas o centros de atención a usuarios, los reclamos, recursos y quejas presentadas por los usuarios, como mínimo, durante ocho (08) horas por día y seis (6) días a la semana. Esta obligación también es exigible en aquellos puntos de venta habilitados por la empresa operadora para la presentación de reclamos, recursos y quejas situados en las provincias en las que se preste el servicio y no existan oficinas o centro de atención a usuarios, según lo dispuesto en las Condiciones de

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
[Subrayado nuestro]

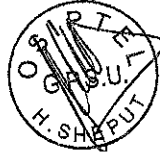
3.3.2 Sobre el particular, en primer lugar, debemos señalar que cuando las empresas operadoras se encuentren en cumplimiento de la obligación prevista en el artículo 17° del Proyecto del Reglamento de Usuarios, correspondiente a la recepción en sus oficinas o centro de atención a usuarios, de los reclamos, recursos y/o quejas presentadas por los usuarios, se encuentran en ejercicio de funciones administrativas.

3.3.3 En efecto, conforme señala el Artículo I, numeral 8 de la LPAG, para los fines de dicha norma (es decir, para la aplicación de las disposiciones que rigen los procedimientos administrativos), se considera como "entidad" de la Administración Pública a las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de una concesión, delegación o autorización del Estado³².

Por ende, en este caso, Telefónica como empresa privada que presta servicios públicos de telecomunicaciones, ejerce función administrativa al recibir reclamos, recursos y/o quejas presentadas por los usuarios de dichos servicios.

3.3.4 Ahora bien, en virtud de la obligación establecida en el artículo 17° del Proyecto de Reglamento de Usuarios, las empresas operadoras deberán contar con oficinas y centros de atención de reclamos de usuarios que necesariamente presten servicios, **como mínimo durante ocho (08) horas por día y seis (6) días a la semana.**

³² Al respecto, se señala que "la función administrativa no es privativa de los estamentos estatales sino que concurre en su ejercicio también entidades privadas, como aquellas que desarrollan servicios públicos propios (indirectos) mediante concesión, delegación de atribuciones (caso del examen y otorgamiento de licencias de conducir o las cámaras de comercio delegadas) y algunos otros que desarrollan servicios públicos improprios (educación, colegios profesionales, etc.). MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Gaceta Jurídica, Lima, 2009, pág. 29.



3.3.5 Al respecto, consideramos que dicha exigencia no sólo resulta excesiva y desproporcionada, sino que vulnera la capacidad de auto-organizarse que posee cualquier empresa privada. Nuestra posición se sustenta en lo siguiente:

- (i) En el Proyecto de Reglamento de Usuarios, el OSIPTEL exige que las empresas operadoras realicen una atención en sus oficinas y centros de atención de reclamos de usuarios –para la interposición de reclamos, quejas o recursos–**como mínimo durante 48 horas a la semana.**

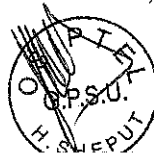
Dicha exigencia resulta excesiva, en la medida que si las entidades de la Administración Pública –en cumplimiento de funciones administrativas– no deben sujetarse actualmente al requerimiento que pretende imponerse a las empresas operadoras; no resulta razonable que el mismo sea exigido a éstas últimas. En efecto, aún en el caso que se utilicen horarios escalonados, **el tiempo máximo de atención al público que deben brindar las entidades de la Administración Pública es de 48 horas semanales**³³.

En tal sentido, la exigencia del Proyecto de Reglamento de Usuarios es desproporcionada y vulnera lo dispuesto por el Artículo II, numeral 3 del Título Preliminar de la LPAG, en virtud del cual se establece que las **autoridades administrativas al reglamentar los procedimientos especiales, cumplirán con seguir los principios administrativos.**

³³ Conforme a lo dispuesto por el artículo 5° del Decreto Supremo N° 083-2009-PCM, que autoriza a los titulares de las entidades de la Administración Pública a modificar y establecer horarios escalonados de inicio y término de la prestación de servicios, en el ámbito de la Provincia de Lima y de la Provincia Constitucional del Callao, cuyo texto es el siguiente:

"Artículo 5°.- del tiempo máximo de prestación de servicios

En los casos que corresponda, la entidad garantiza que el horario de inicio y término de la prestación de servicios no supera el máximo de ocho (8) horas diarias o cuarenta y ocho (48) horas semanales efectivas, ni afecta el tiempo mínimo de refrigerio."



En el presente caso, es claro que el OSIPTEL no observa el mencionado precepto de la LPAG, toda vez que la disposición establecida en el artículo 17° del Proyecto del Reglamento de Usuarios, vulnera abiertamente lo dispuesto por los Principios de Legalidad, Uniformidad y Razonabilidad recogidos en el Artículo I, numerales 1.1, 1.14, y 1.4³⁴ de la LPAG, en virtud de los cuales las autoridades de la Administración Pública deben actuar conforme al ordenamiento jurídico vigente, estableciendo medidas proporcionales para los fines tutelados, y regulando requisitos similares para tramites similares, basando toda diferenciación en criterios objetivos debidamente sustentados, lo cual no ocurre en el presente caso.

Por lo tanto, al establecer una obligación que no ha sido prevista para la actuación regular de las entidades de la Administración Pública para el cumplimiento de las mismas funciones administrativas; es decir, cumplir con una misma finalidad específica en el trámite del procedimiento administrativo, el OSIPTEL estaría vulnerando las disposiciones mencionadas con anterioridad, toda vez que no sólo no estaría dando un trato similar a las entidades de la Administración Pública y a las empresas operadores, sino que inclusive se estaría sujetando a éstas últimas a mayores restricciones y cargas, sin ninguna justificación válida.

³⁴ **Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

1.1. Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

(...)

1.4. Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

(...)

1.14. Principio de uniformidad.- La autoridad administrativa deberá establecer requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no serán convertidos en la regla general. Toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados.



(ii) Adicionalmente, el OSIPTEL debe tomar en cuenta que, si bien en un periodo determinado se estableció un horario de atención de las entidades de la Administración Pública durante los días sábados, domingos y feriados no laborables, cabe señalar que dicho régimen fue de carácter excepcional y temporal, y aprobado mediante el Decreto Urgencia N° 009-99³⁵, el cual actualmente no se encuentra vigente.

En efecto, a través de dicho régimen se estableció que las entidades de la Administración Pública comprendidas en el Artículo I del Título Preliminar de la LPAG, debían garantizar a los administrados una atención durante los siete (07) días del año. No obstante dicho régimen excepcional tuvo una vigencia determinada entre el 23 de octubre de 2009 hasta el 31 de diciembre de 2010.

Por lo tanto, en la misma línea de lo mencionado con anterioridad, no resulta posible que el OSIPTEL establezca un trato diferenciado que establezca mayores restricciones y cargas para las empresas operadoras, más aun si se toma en cuenta que inclusive cuando ello ha sido requerido para las entidades de la Administración Pública ha sido a través de la aprobación de un régimen excepcional y temporal.

(iii) De otro lado, el artículo 9° del Decreto Legislativo N° 757, Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada establece expresamente lo siguiente:

³⁵ **“Artículo 1°.- Computo de plazos administrativos**

Para efectos del cómputo de los plazos en los procedimientos administrativos que realizan las entidades del Poder Ejecutivo comprendidas en el artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, así como los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, deberán considerarse días hábiles los días sábado, domingo y feriados no laborables, únicamente en lo que beneficie a los derechos de los particulares establecidos en dicha norma, y con la finalidad de que la Administración Pública brinde ininterrumpidamente sus servicios a los administrados, con excepción del 1° de enero, 1° de mayo, 28 y 29 de julio y el 25 de diciembre.



“Artículo 9°.- De conformidad con lo prescrito en los artículos 130 y 131 de la Constitución Política, toda empresa tiene derecho a organizar y desarrollar sus actividades en la forma que juzgue conveniente. (...)”

Sin perjuicio de lo desarrollado en el punto anterior, resulta evidente que en virtud de la citada disposición, el OSIPTEL no puede exigir a las empresas operadoras que establezcan un horario de atención de sus oficinas o centros de atención a usuarios con un horario **como mínimo de 48 horas** (8 horas diarias por 6 días a la semana), toda vez que la imposición de dicha obligación atentaría contra el Principio de Libertad de Empresa, recogido en el artículo 59° de la Constitución, en virtud del cual, en este caso, las empresas operadoras tienen el derecho de organizar y desarrollar sus actividades en la forma que juzguen conveniente.

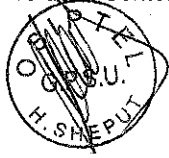
Al respecto, sobre el Principio de Liberta Empresa, el Tribunal Constitucional ha señalado lo siguiente:

“De este modo, cuando el artículo 59°³⁶ de la Constitución reconoce el derecho a la libertad de empresa está garantizando a todas las personas una libertad de decisión no sólo para crear empresas (libertad de fundación de una empresa), y por tanto, para actuar en el mercado (libertad de acceso al mercado), sino también para establecer los propios objetivos de la empresa (libertad de organización del empresario) y dirigir y planificar su actividad (libertad de dirección de la empresa) en atención a sus recursos y a las condiciones del propio mercado, así como la libertad de cesación o de salida del mercado.”³⁷

[Subrayado nuestro]

³⁶ **Artículo 59.-** El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad pública. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades.

³⁷ Véase fundamento 15 de la Sentencia recaída en el Expediente N° 01405-2010-PA/TC.



En atención a todo lo mencionado con anterioridad, somos de la opinión que una disposición como la establecida en el artículo 17° del Proyecto de Reglamento de Usuarios, atenta directamente contra el Principio de Libertad de Empresa recogido en la Constitución, toda vez que limita excesivamente la capacidad de las empresas operadoras de planificar y organizar el ejercicio de sus actividades en sus oficinas o centros de atención de reclamos de usuarios al imponerle un horario de atención que no resulta exigible a las propias entidades de la Administración Pública para el cumplimiento de las mismas finalidades.

- (iv) Como consecuencia de todo lo expuesto, al ser claro que el OSIPTEL no puede establecer un horario mínimo de atención de 48 horas a la semana (8 horas diarias por 6 días a la semana), únicamente podrá establecer que las empresas operadoras brinden en sus oficinas o centros de atención a usuarios, un horario de atención que sea **como máximo de 48 horas semanales, permitiendo que sean las propias empresas, las que en ejercicio de su capacidad organizativa, determinen la forma de su cumplimiento.**

En orden a todo lo mencionado con anterioridad, la disposición establecida en el artículo 17° del Proyecto de Reglamento de Usuarios deberá ser eliminada y/o modificada de lo contrario estarían vulnerando cada una de las disposiciones indicadas en este acápite.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

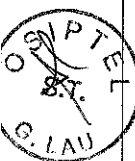
(Carta TP-AR-GER-0684-15 del 12 de marzo de 2015)

Con respecto al horario de atención de oficinas, solicitamos respetuosamente a su representada reformular la propuesta realizada y establecer como obligación que las empresas operadoras brinden

Tal como se mencionó anteriormente, evaluados los comentarios al artículo bajo comentario, el texto del presente artículo queda redactado de la siguiente manera:

Artículo 17°.- Oficinas o Centros de Atención a Usuarios

Las empresas operadoras están obligadas a recibir en sus oficinas o centros de atención a usuarios, los reclamos, recursos y quejas



atención a los usuarios en las oficinas en un horario mínimo de 40 horas semanales. Esta propuesta se encuentra alineada no sólo con la obligación establecida en el artículo 138° de la Ley de Procedimiento Administrativo General ⁽³⁸⁾ sino que se encuentra alineada con el horario de atención de la Administración Pública, que al igual que las empresas operadoras brindan servicios públicos a los ciudadanos así como al horario de atención de otras empresas prestadoras de servicios públicos (electricidad, saneamiento). Ello sin perjuicio de la posibilidad que tendrán las empresas operadoras de ofrecer horarios de atención extendidos en los centros de atención en que resulte factible así como la disponibilidad de otros canales de atención que se encuentran disponibles de manera ininterrumpida, como el canal telefónico y el canal web.

presentados por los usuarios, como mínimo, durante ocho (8) horas ininterrumpidas por día y cuarenta (40) horas a la semana. Esta obligación también es exigible en aquellos puntos de venta habilitados por la empresa operadora para la presentación de reclamos, recursos y quejas situados en las provincias en las que se preste el servicio y no existan oficinas o centros de atención a usuarios, según lo dispuesto en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Esta obligación no será exigible a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional. Sin embargo, dichas empresas deberán informar a sus usuarios, a través de afiches o carteles ubicados en sus oficinas o centros de atención a usuarios, acerca del horario de atención de sus oficinas o centros de atención a usuarios.

Propuesta	
Artículo	Artículo 18°.- Formularios de reclamos, recursos o quejas Las empresas operadoras tienen la obligación de entregar a los usuarios, sin costo ni condicionamiento alguno y cuando éstos lo requieran, los formularios contenidos en el Anexo N° 2 del presente Reglamento. Dichos formularios deberán encontrarse a disposición de los usuarios en:

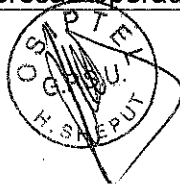
³⁸ Artículo 138°.- Régimen de las horas hábiles

El horario de atención de las entidades para la realización de cualquier actuación se rige por las siguientes reglas:

1. Son horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de la entidad, sin que en ningún caso la atención a los usuarios pueda ser inferior a ocho horas diarias consecutivas.
2. El horario de atención diario es establecido por cada entidad cumpliendo un período no coincidente con la jornada laboral ordinaria, para favorecer el cumplimiento de las obligaciones y actuaciones de la ciudadanía. Para tal efecto, distribuye su personal en turno, cumpliendo jornadas no mayores de ocho horas diarias.
3. El horario de atención es continuado para brindar sus servicios a todos los asuntos de su competencia, sin fraccionarlo para atender algunos en determinados días u horas, ni afectar su desarrollo por razones personales.
4. El horario de atención concluye con la prestación del servicio a la última persona compareciente dentro del horario hábil. S. Los actos de naturaleza continua iniciados en hora hábil son concluidos sin afectar su validez después del horario de atención, salvo que el administrado consienta en diferirlos.
6. En cada servicio rige la hora seguida por la entidad; en caso de duda o a falta de aquella, debe verificarse en el acto, si fuere posible, la hora oficial, que prevalecerá.



	1. Las oficinas o centros de atención a usuarios de las empresas operadoras. 2. Los puntos de venta habilitados por las empresas operadoras para la presentación de reclamos, recursos y quejas, en aquellas provincias donde se preste el servicio y no se cuente con oficinas o centros de atención a usuarios, según lo dispuesto en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. 3. Las oficinas y centros de atención a usuarios del OSIPTEL; y, 4. La página principal del portal web de internet del OSIPTEL y de las empresas operadoras, en el caso en el que éstas últimas dispongan de esta facilidad. Para el caso de reclamos, recursos o quejas presentados vía telefónica o personalmente, las empresas operadoras tienen la obligación de utilizar los formularios contenidos en el Anexo N° 2 del presente Reglamento; debiendo completar en los mismos la información brindada por los usuarios. En ningún caso, la utilización de los referidos formularios es obligatoria para los usuarios.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) <u>FORMULARIOS DE RECLAMOS, RECURSO Y QUEJAS:</u> Al respecto, citamos lo que vuestro despacho precisa en su Exposición de Motivos: <i>"(...) Con relación a los formularios de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL, se establece la obligación de las empresas operadoras de ponerlos a disposición de sus usuarios; precisándose que su uso no es obligatorio para los usuarios."</i> En primer término, concordamos con vuestro despacho respecto de la obligación de poner a disposición de los usuarios los formularios de recurso, reclamos quejas del servicio de telecomunicaciones; y, la obligación de las empresas operadoras de completar los formularios	América Móvil sugiere que el uso de los formularios sea obligatorio también para los usuarios. Al respecto, no consideramos conveniente acoger la propuesta de la empresa operadora, considerando que, en la práctica, se estaría incluyendo un nuevo "requisito" para la recepción del reclamo. Asimismo, debe considerarse que conforme a lo establecido en el numeral 1 del artículo 124° de la LPAG, las unidades de recepción tienen la obligación de recibir los documentos, sin que en ningún caso puedan calificar, negar o diferir su admisión. De este modo, es opción del administrado presentar su reclamo mediante el formulario o un escrito cuando éste se realice de forma presencial.



cuando el recurso sea presentado vía web, presencial o telefónicamente.

Sin embargo, con el último párrafo del artículo bajo comentario –“(…) *En ningún caso, la utilización de los referidos formularios es obligatoria para los usuarios.*” – deja abierta la posibilidad al desorden. Desorden que ha sido superado en otros sectores regulados, los cuales exigen formularios para todos los trámites. En ese sentido, si analizamos el proyecto de manera integral, vemos que se nos solicitan registros con información precisa del reclamo, en ese contexto, cómo accedemos a ello si los usuarios pueden presentar reclamos sin ninguna obligación de requisitos.

En ese contexto, proponemos a vuestro despacho estandarizar la regla la cual establezca que en todos los casos el uso obligatorio de los formularios aprobados por el Anexo 2 del presente Proyecto, fomentando con ello mayor orden en el proceso de información el cual beneficiara a todos los involucrados en el proceso, usuarios, operadores y el Regulador.

Considérese que la única posibilidad de que el cliente no use formulario es cuando se da un reclamo por escrito, es decir cuando el cliente escribe el reclamo en su domicilio u otro y envía dicho documento con un Courier. Al respecto nos preguntamos si el regulador ha evaluado la casuística y verificado si realmente vale la pena introducir esta salvedad, toda vez que beneficia a una gran cantidad de usuarios. O es tan poca la cantidad de usuarios que presentan los reclamos por escrito que la obligación que le cargan a las operadoras resulta desproporcional.

SR. CARLOS YALTA SOTELO

Artículo 18°.- Formularios de reclamos, recursos o quejas

...

El Sr. Yalta propone incluir en el artículo bajo comentario que el usuario podrá presentar el escrito de reclamo que considere pertinente, y que contenga los requisitos mínimos establecidos en el artículo 49°.



En ningún caso, la utilización de los referidos formularios es obligatoria para los usuarios, ***por lo que se podrá presentar el escrito de reclamo que se estime pertinente y que como mínimo contenga los requisitos establecidos en el artículo 49° del reglamento.***

Al respecto, no consideramos necesario incluir la precisión propuesta, teniendo en cuenta que la finalidad de la presente disposición es establecer la obligatoriedad de las empresas operadoras de entregar a los usuarios (cuando lo requieran) y poner a su disposición, los formularios de los reclamos, recursos y quejas; así como dejar claramente establecido que su utilización por parte de los usuarios no es indispensable.

Asimismo, el artículo 49° ya regula la presentación de escritos con los requisitos mínimos que deben contener.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 06 de noviembre de 2014)

Esta obligación resultaría razonable siempre y cuando la empresa operadora pueda tener control sobre determinada conducta que le resulte directamente imputable (es decir, en tanto se cumpla con el Principio de Causalidad de la potestad sancionadora). Sin embargo, es un hecho que la empresa operadora no tiene los medios ni la injerencia para verificar, por ejemplo, que en centros de atención a los usuarios y oficinas de OSIPTEL se cumpla con esta disposición (numeral 3).

En ese sentido, proponemos que se aclare la redacción del presente artículo y se limite el alcance de la obligación de la empresa operadora, excluyendo de su obligación los casos en que el usuario no pueda acceder a un formulario en las oficinas y centros de atención de OSIPTEL, en tanto esta conducta sea imputable al regulador.

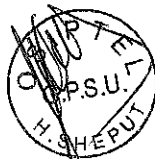
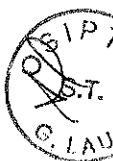
De otro lado, consideramos que lejos de repotenciar y garantizar las herramientas a disposición de los usuarios en la tramitación de sus reclamos, el reconocimiento del sistema telefónico como medio para presentar recursos y quejas podría terminar siendo perjudicial para dichos usuarios. Por ejemplo, la tramitación de los mismos a través de este medio dificultaría la presentación de elementos probatorios de forma inmediata. Asimismo, limitaría el derecho de acceder a un cargo de recepción de la documentación presentada (conforme lo reconoce

En lo concerniente a la obligatoriedad del uso de los formularios de reclamos, recursos y quejas; nos remitimos a lo señalado –sobre el particular- en los comentarios anteriores.

Asimismo, no consideramos necesario acoger la propuesta de Telefónica del Perú para que se excluya la posibilidad de sancionar a la empresa operadora por hechos que no le son imputables (como el supuesto alegado por la empresa sobre la disposición que establece que el OSIPTEL pondrá a disposición de los usuarios dichos formularios -numeral 3 del artículo 18°).

Ello considerando que la obligación a la que se refiere la empresa operadora es una que corresponde a este Organismo; y, debido a ello el Anexo N° 1 del Reglamento sobre el régimen de infracciones y sanciones sólo tipifica -en el tipo N° 13- la conducta de la empresa operadora de no poner a disposición de los usuarios los formularios correspondientes.

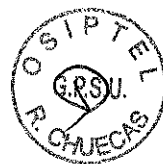
Con relación a la implementación de la vía telefónica como medio de presentación de quejas y apelaciones, nos remitimos a lo señalado en el acápite correspondiente.



el artículo 40 de la Ley No. 27444), pues para ello sería necesario presentar una solicitud de copias del expediente.

En el caso de reclamos presentados de manera telefónica, se debe permitir a las empresas la automatización del llenado de formularios, por ejemplo que la información a registrar en el sistema sea la que se incluya en el formulario de reclamos.

De otro lado, el eximir a los usuarios de la obligación de emplear los formularios y hacerlo obligatorio para las empresas puede ocasionar que se presenten casos donde se exija a la empresa probar que un usuario se negó a emplear el formulario a pesar de estar a disposición o que se sancione a la empresa por no contar con un formulario a pesar que su oportunidad fue puesto a disposición.



	Propuesta
Artículo	Artículo 19°.- Solución anticipada de reclamos Las empresas operadoras podrán establecer mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo. La solución otorgada por la empresa operadora al usuario deberá ser inmediata, comprender la totalidad de la petición y contar con la aceptación del usuario. De no contar con la aceptación expresa del usuario, la empresa operadora deberá tramitar dicha petición como un reclamo. Para acreditar la aceptación del usuario, las empresas operadoras deberán contar con la grabación de audio correspondiente, cuando la comunicación se haya realizado telefónicamente; o con una constancia escrita firmada por el usuario, cuando se haya realizado presencialmente. En estos casos, la carga de la prueba sobre la aceptación del usuario y la obligación de conservar los registros que la acrediten, corresponderá a la empresa operadora.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) <u>SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS:</u> En relación a la implementación de la solución anticipada de reclamos, debemos manifestar a vuestro despacho que América Móvil comparte vuestra posición de brindar a los usuarios la posibilidad de obtener soluciones rápidas y efectivas para aquellos inconvenientes que puedan presentar los servicios de telecomunicaciones.	América Móvil cuestiona que la solución anticipada se deba realizar inmediatamente, dado que existen casos en los que no se puede dar solución de manera inmediata. Asimismo, solicita precisar este punto y agregar que la empresa operadora tiene un plazo máximo de 24 horas para ejecutar la solución. Al respecto, el artículo bajo comentario señala expresamente que la solución debe ser inmediata, es decir, en la misma comunicación telefónica o en la atención brindada al usuario. Ahora bien, con relación a su ejecución podría no ser inmediata. En estos casos, la empresa operadora deberá contar con la grabación de audio o la constancia en la que se precise la solución que se otorgará y su

Sin embargo, discrepamos con lo establecido en el segundo párrafo del artículo bajo comentario, en relación a la inmediatez de la solución otorgada:

"(...) La solución otorgada por la empresa operadora al usuario deberá ser inmediata (...)"

La inmediatez en la ejecución de la solución otorgada a los usuarios, aplica solo algunos casos más no a los diversos inconvenientes que se podrían presentar en la prestación del servicio de telecomunicaciones, ajenas a la voluntad de las empresas operadoras, es decir, el plazo para la ejecución de la solución ofrecida al usuario dependerá de la naturaleza del inconveniente presentado.

A modo de ejemplo, citamos aquellos ajustes que se realiza a favor del usuario los mismos que son ingresados al sistema en el instante en el que se ofrece el beneficio al cliente, en ese instante se cuenta con la constancia de la transacción más el proceso de ejecución puede ser inmediato o ampliarse hasta un máximo de 24 horas, tiempo que no depende en estricto de la empresa operadora.

Asimismo, existen casos en los cuales la solución otorgada al cliente está condicionada a una verificación posterior mediante la cual la empresa operadora debe comunicarse con el cliente a modo de efectuar las verificaciones de solución, lapso que puede abarcar hasta un máximo de 24 horas.

En ese contexto, muy respetuosamente solicitamos a vuestro despacho, reformular lo señalado y precisar que la inmediatez se refiere a la solución propuesta y no a la ejecución de la misma.

Por tanto, el texto propuesto sería:

ejecución (forma y plazos), la misma que deberá ser aceptada por el usuario.

De otro lado, América Móvil cuestiona que la solución sea total y no parcial.

Al respecto, la solución brindada al usuario deberá ser por la totalidad de la petición, considerando que este es un mecanismo regulatorio que tiene en cuenta la asimetría de la información con la que cuentan las partes (en los que podrían presentarse escenarios en los cuales la empresa operadora le ofrezca al usuario una solución parcial, cuando lo que correspondía era un ajuste total del monto reclamado); por lo que, en los casos en los que la empresa operadora no considere una solución total, deberá tramitar la petición como reclamo.

En ese sentido, la nueva redacción del artículo será la siguiente:

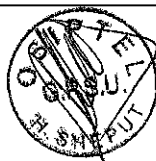
Artículo 19º.- Solución anticipada de reclamos

Las empresas operadoras podrán establecer mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo.

La solución otorgada por la empresa operadora al usuario deberá ser inmediata, comprender la totalidad de la petición y contar con la aceptación del usuario. La ejecución de la solución anticipada podrá no ser inmediata, siempre que el usuario acepte. De no contar con la aceptación expresa del usuario, la empresa operadora deberá tramitar dicha petición como un reclamo.

Para acreditar la aceptación del usuario, las empresas operadoras deberán contar con la grabación del audio o la constancia correspondiente que demuestre la aceptación expresa del usuario a la solución anticipada y a su ejecución.

En estos casos, la carga de la prueba sobre la aceptación del usuario y la obligación de conservar los registros que la acrediten, corresponderá a la empresa operadora.



"(...) La solución otorgada por la empresa operadora al usuario deberá ser inmediata: pudiendo ejecutarse en el plazo que se informe al usuario en dicho momento..."

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

(Informe elaborado por el ESTUDIO BULLARD, FALLA & EZCURRA ABOGADOS)

B. Solución Anticipada de Reclamos

El artículo 19 del Proyecto faculta a las operadoras para establecer mecanismos a fin de solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo. No obstante, la norma exige que la solución brindada por la empresa: (i) sea inmediata; (ii) comprenda la totalidad de la petición; y, (ii) cuente con la aceptación expresa del usuario, para que sea válida:

"La solución otorgada por la empresa operadora al usuario deberá ser inmediata, comprender la totalidad de la petición y contar con la aceptación del usuario. De no contar con la aceptación expresa del usuario, la empresa operadora deberá tramitar dicha petición como un reclamo."

Lo primero que llama la atención de la propuesta es que la disposición limita la libertad de decisión de los usuarios. En efecto, la norma restringe la "autonomía privada" de los usuarios al impedirles optar por una solución parcial, pero más rápida y menos costosa a su reclamo. Sobre el particular, Manuel de la Puente³⁸ señala que ***"la autonomía privada es el poder reconocido a las personas para regular, dentro del ordenamiento jurídico, sus propios intereses y crear libremente relaciones jurídicas entre sí"***.

Nos remitimos a lo señalado en el análisis de los comentarios formulados por América Móvil.

Adicionalmente, en lo concerniente a la supuesta vulneración del principio de análisis costo-beneficio al establecer que la solución anticipada de reclamos deba comprender la totalidad de la petición; cabe indicar que lo que la norma busca es que las empresas operadoras se vean incentivadas a evitar la insatisfacción del usuario respecto al servicio brindado, así como a evitar la generación del procedimiento administrativo de reclamos mediante la resolución íntegra anticipada de la petición del usuario.

De este modo, los usuarios y las empresas operadoras evitarían incurrir en los costos asociados a los procedimientos administrativos de solución reclamos.

En ese sentido, los beneficios que el cambio normativo propuesto generarían -en el largo plazo- serían mayores a los costos, pues se lograría un mejor servicio, así como una mejor (íntegra) y más rápida solución de reclamos de manera anticipada a la apertura del procedimiento, lo que en última instancia, terminaría por reducir los costos para la sociedad en general.

³⁸ DE LA PUENTE, Manuel. El contrato en general: comentarios a la Sección Primera del Libro VII del Código civil. Lima: Palestra, 2001. Pág. 199.

De este modo, la limitación introducida en el Proyecto implica una vulneración a la libertad de contratación consagrada en la Constitución³⁹. En efecto, el numeral 14 de su artículo 2 establece que **"Toda persona tiene derecho (...) A contratar con fines lícitos, siempre que no se contravengan leyes de orden público"**. En igual sentido, el artículo 62 de la Constitución señala que **"La libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato"**. La propuesta está, por vía reglamentaria, limitando el derecho a contratar de las partes, y en concreto el derecho a contratar del usuario.

Al mismo tiempo esta limitación también vulnera el Reglamento de OSIPTEL, el que al desarrollar el Principio de Subsidiariedad, señala expresamente que **"entre varias opciones similarmente efectivas, se optará por la que menos afecte la autonomía privada."**

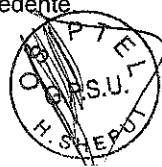
Asimismo, al hacer más complejo el alcance de una solución —que aunque siendo parcial, puede resultar conveniente para el usuario— se vulnera el Principio de Simplicidad previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, de aplicación al servicio de telecomunicaciones. En efecto, la sección referida a los servicios públicos regulados establece que en virtud al Principio de Simplicidad, **"[l]os procedimientos de reclamaciones de usuarios deben ser atendidos y solucionados con las formalidades mínimas siempre que aseguren la adecuada protección a los derechos del usuario."** Siendo que el Proyecto en lugar de facilitar la adopción de soluciones sencillas, eficaces y oportunas que favorezcan los derechos de los usuarios, obliga a los consumidores a seguir un procedimiento

³⁹ Artículo 2.- Toda persona tiene derecho:

14. A contratar con fines lícitos, siempre que no se contravengan leyes de orden público

Artículo 62.- La libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase. Los conflictos derivados de la relación contractual sólo se solucionan en la vía arbitral o en la judicial, según los mecanismos de protección previstos en el contrato o contemplados en la ley.

Mediante contratos-ley, el Estado puede establecer garantías y otorgar seguridades. No pueden ser modificados legislativamente, sin perjuicio de la protección a que se refiere el párrafo precedente



administrativo si la operadora de telecomunicaciones no le ofreció una propuesta integral (aun cuando el consumidor estuviese de acuerdo con tal oferta); la disposición bajo comentario transgrede el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, la medida propuesta por el proyecto no es idónea para garantizar el objetivo de la norma. La exposición de motivos del Proyecto señala que la finalidad de esta disposición es **"promover una solución oportuna y eficiente a los problemas con la prestación del servicio"**. Sin embargo, no se puede hablar de oportunidad o eficiencia si los usuarios están obligados a seguir un procedimiento administrativo con dos instancias (y una posible revisión judicial a través del proceso contencioso administrativo) en lugar de permitirles aceptar una solución al menos parcial de su reclamo.

Asimismo, el OSIPTEL no ha evaluado los costos que impone esta restricción, pese a que el Reglamento de OSIPTEL se lo exige como condición para regular. El regulador no ha ponderado los costos que se generaría con el aumento de procedimientos de reclamo tanto a nivel de primera instancia como del TRASU. Igualmente, no se han analizado los costos generados para los usuarios quienes ahora deberán realizar mayores trámites (que involucran mayores plazos) para obtener soluciones a sus reclamos.

Si bien el punto 3.12 del informe se hace un aparente "análisis costo-beneficio" de la propuesta, tal evaluación no menciona los costos y beneficios que aparejan la restricción del ámbito de las soluciones anticipadas. El informe más bien contiene una fórmula genérica que, concluye —sin dar mayores detalles— que los beneficios de la norma son superiores a los costos⁴⁰:

"De otro lado, debe reconocerse que al establecer este marco normativo —como cualquier regulación- se podrían

⁴⁰ Ver página 46 del Informe.

generar costos en su implementación. Sin embargo, en el balance, los beneficios generados por la norma son superiores a los costos, como se explica en los párrafos siguientes (...)

En lo referido a la implementación de mecanismos de solución anticipada, el informe sostiene que ello no generaría costos significativos a las empresas operadoras pues éstas ya venían aplicando mecanismos comerciales con los mismos fines. No obstante, el informe no analiza los costos de la restricción de tales mecanismos. En efecto, con la nueva regulación, las operadoras ya no se encuentran habilitadas a ofrecer soluciones anticipadas parciales, con lo cual se generan costos por la tramitación de un mayor número de procedimientos (aquellos que bajo el régimen anterior no hubieren continuado gracias a la solución parcial del reclamo).

Adicionalmente, ni del Proyecto, la exposición de motivos o el informe que sustenta la norma se observa que OSIPTEL haya evaluado otras medidas menos gravosas para alcanzar el objetivo planteado (soluciones oportunas y eficientes). Al respecto, es claro que una opción menos gravosa es darle al usuario la libertad de aceptar soluciones parciales si así lo considera conveniente. Con esta alternativa no se afecta el derecho de los usuarios, pues si estos consideran que la propuesta brindada por la operadora no les resulta favorable, simplemente la rechazarán y procederán con su reclamo.

Finalmente, otro punto relevante de la disposición bajo comentario es que el artículo 19 no define qué se entiende por el término “inmediato” (requisito para validar una solución anticipada) con lo cual se genera incertidumbre tanto para los usuarios como para los operadores.

ASOCIACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA INFRAESTRUCTURA NACIONAL- AFIN
(Carta N° 206-2014 del 6 de noviembre de 2014)

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

Mayores formalidades Para la solución anticipada de reclamos:

Las exigencias propuestas en el Proyecto reducirá el índice de Solución en primera línea de las insatisfacciones de los clientes, que es una política empresarial que ha permitido que los usuarios puedan resolver sus insatisfacciones sin necesidad de esperar una respuesta escrita. Asimismo, se ha eliminado la posibilidad de prestar una Solución parcial a una insatisfacción, que permite reducir el alcance de las insatisfacciones y la carga procesal.

VIETTEL PERÚ S.A.C.

(Carta N° 270-2014/DL del 15 de octubre de 2014)

En el artículo en mención se precisa que la solución otorgada por parte de la empresa operadora debe ser inmediata.

Consideramos que debería especificarse el tiempo para ejecutar dicha solución.

Ello se debe a que en muchos de los casos las solicitudes deben ser escaladas para poder atenderse, por tal motivo no resulta posible brindar al cliente una respuesta inmediata a su pedido, a pesar que la empresa operadora desee atenderla. Por tal motivo consideramos pertinente otorgar un plazo prudencial de tiempo, antes que dicho pedido del cliente se convierta en un reclamo, lo cual haría más eficiente la atención al cliente.

Propuesta:

Proponemos establecer un plazo de tres (3) días calendario en la aceptación de la solicitud al usuario.

GILAT TO HOME PERÚ S.A.

(Carta GL-602-2014 del 06 de noviembre de 2014)

Al respecto, consideramos que establecer un mecanismo de solución anticipada de reclamos es una buena alternativa que beneficia a los

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

usuarios de los servicios, puesto que llegando a un acuerdo con la empresa operadora, evitarán el trámite de un procedimiento de reclamos. Además, es importante precisar que en este tipo de acuerdos prima la voluntad de ambas partes (empresa operadora y usuarios), lo cual permite solucionar el inconveniente en un tiempo de plazo menor.

No obstante lo anterior, se advierte que en el segundo párrafo del artículo, se señala que la solución otorgada por la empresa operadora al usuario, deberá ser **inmediata**, pero no se precisa qué debe entenderse por inmediata; es decir, la empresa operadora debe otorgar la solución en el momento que lo solicite el usuario, en horas o en un periodo de tiempo mayor. En ese sentido, agradeceremos se precise qué debe entender la empresa operadora como solución inmediata.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

La solución anticipada de los reclamos, recoge una práctica que venía siendo empleada por las empresas operadoras. Sin embargo, su incorporación en el marco regulatorio vigente está planteando el incremento de las formalidades para su viabilidad, lo cual consideramos contraviene los Principios de Informalismo, Celeridad, Eficacia y Simplicidad de la LPAG.

Respecto al segundo párrafo de la propuesta, consideramos que la solución otorgada por la empresa, en algunos casos será imposible de realizarla de inmediato. Por ejemplo, si se trata de un ajuste de un recibo, el mismo recién se verá reflejado los siguientes recibos. Si se trata de la entrega de copia del recibo, probablemente esté alcanzándose al domicilio del cliente en un periodo corto. En ese sentido, creemos importante diferenciar la ejecución de la solución brindada a la solución misma, otorgando un mayor plazo para la ejecución, que dependerá del tipo de reclamo.

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



Respecto al ofrecimiento de la solución, también solicitamos otorgar un plazo razonable. Así por ejemplo, creemos razonable poder utilizar el mecanismo de solución anticipada en un plazo de 24 horas de manifestada la insatisfacción. Este plazo es razonable, considerando que la solución puede depender de algunas transacciones, correcciones o en general actividades que deba realizar la empresa operadora.

Del mismo modo, en algunos escenarios, por el tipo de caso reportado, es imposible contar con la aceptación del usuario de manera inmediata, por lo que resulta necesario que se permita a las empresas operadoras emplear mecanismos adicionales que permitan contar con la aceptación del usuario.

Por ejemplo en los casos de insatisfacciones por saldos de tarjetas, es posible que para brindar su aceptación, el usuario requiera realizar una consulta de su saldo y para ello deberá cortar la llamada, realizar la consulta y luego dará su conformidad. El contactar nuevamente al abonado puede generar mayores insatisfacciones, dado que se debe retomar la conversación para poder realizar la grabación de la llamada. Sin embargo es posible que esta confirmación sea brindada por el usuario a través de mecanismos alternativos como un mensaje USSD, el cual es valorado por el usuario, por su facilidad para poder dar respuesta.

Cabe precisar que en el caso de insatisfacciones de usuarios que impliquen descuentos o ajustes en la facturación la solución se deberá realizar como máximo en el subsiguiente ciclo de facturación a la fecha de reportada la insatisfacción, dado que así se permitirá a las empresas emplear mecanismos automatizados para la solución. Ello cuidando de no realizar gestiones de cobranza o suspensiones del servicio del usuario por los conceptos que han ocasionado el contacto del usuario.



De otro lado, consideramos que se está privando a los usuarios de poder optar por este tipo de mecanismos cuando no se brinda la aceptación de la totalidad de la petición.

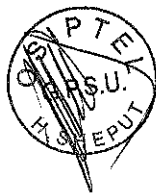
De cara a los usuarios será un retroceso, dado que en la actualidad si una empresa operadora manifiesta que puede optar por la solución anticipada por una parte de su petición, es voluntad del usuario aceptar esta solución o decidir el ingresar un reclamo por la totalidad del cuestionamiento. Esto es parte de la negociación entre las partes, sin mermar su derecho de reclamar.

Del mismo modo, en los casos que sea necesario realizar la grabación, consideramos que bastaría con grabar el extracto de la aceptación a la insatisfacción, dado que la conversación previa toma varios minutos para realizar las pruebas y descartes para encontrar la solución idónea al caso.

En ese sentido, sugerimos se replantee una simplificación de este procedimiento y se establezca la posibilidad de que la Solución Anticipada de Reclamos sea procedente aun cuando no se trate de la totalidad de la petición. De lo contrario, no será posible que la SAR, otorgue los beneficios que reconoce el Informe N° 091-ST-GPSU/2014, dado que la carga procesal de las empresas y del propio OSIPTEL se vería incrementada.

Asimismo, que se admita la aplicación de otros medios de constancia de la aceptación expresa del usuario (por ejemplo, que se amplíe su aceptación por internet, siempre que se tengan medios que validen la identidad del usuario), a fin de desburocratizar este trámite en favor de soluciones rápidas que privilegien la satisfacción del usuario antes que el formalismo, por lo que, proponemos el siguiente texto:

Artículo 19°.- Solución anticipada de reclamos



Las empresas operadoras podrán establecer mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo.

La solución otorgada por la empresa operadora al usuario deberá ser puesta en su conocimiento y contar con la aceptación del usuario en un plazo de 24 horas. No será necesaria la aceptación expresa si se acoge de manera íntegra la pretensión del usuario. De no presentarse cualquiera de estos supuestos, la empresa operadora deberá tramitar dicha petición como un reclamo.

La aceptación del usuario podrá obtenerse a través de una grabación de voz, constancia de solución física o vía web, mensajes de textos, correo electrónico y cualquier otro mecanismo idóneo puesto en conocimiento previamente al OSIPTEL.

La ejecución de la solución podrá ser realizada hasta dos ciclos de facturación posteriores a la presentación de la insatisfacción. En estos casos, la carga de la prueba y la obligación de conservar los registros que la acrediten, corresponderá a la empresa operadora.

SR. CARLOS YALTA SOTELO

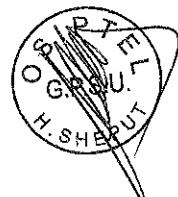
La experiencia ha demostrado que en ocasiones, ante la interposición de reclamos por sobre facturación, las empresas operadoras plantean en primer término a los usuarios alternativas de fraccionamiento como un mecanismo de solución anticipada del problema, sin atender ni resolver el fondo del mismo. En este sentido debe garantizarse que los usuarios no puedan ser sorprendidos con esta práctica, para lo cual debe incorporarse en el artículo 19° lo siguiente:

Artículo 19°.- solución anticipada de reclamos

...

El señor Yalta propone incluir en el artículo bajo comentario que el fraccionamiento no es una solución anticipada.

Sobre el particular, como se ha señalado anteriormente, la solución anticipada de reclamos deberá cumplir con ser inmediata y total, no siendo pertinente prohibir, en este artículo, una práctica que no es considerada como tal.



<i>El fraccionamiento de un monto facturado no podrá ser considerado bajo ningún concepto como un mecanismo de solución anticipada de un reclamo.</i>	
<u>COMPañÍA DE COMERCIO GLOBAL S.A.C.</u> (Carta CCG/GG-138-2014 del 11 de noviembre de 2014) 1.- ¿es posible que se sea aceptable si el usuario solamente envía un correo electrónico con firma (logo más texto con sus datos) indicando su conformidad? 2.-¿es posible que sea aceptable si el usuario envía el correo electrónico adjuntando el scan de un documento firmado donde indica su conformidad?	La Compañía de Comercio Global S.A.C. (en adelante Compañía de Comercio Global) consulta si por correo electrónico puede darse la conformidad de la aceptación de la solución anticipada de reclamos y si se envía un documento digitalizado. Al respecto, conforme a lo expuesto, debe existir una constancia de la aceptación del usuario, la cual podría ser demostrada a través de cualquier medio siempre que deje constancia de aceptación expresa por parte del usuario.
Artículo	Propuesta
	Artículo 20°.- Cumplimiento de la solución anticipada de reclamos Las empresas operadoras que hayan establecido mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo están obligadas a cumplir con la solución anticipada aceptada por el usuario con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamos. A solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU evaluará el cumplimiento de la solución anticipada aceptada por el usuario con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamos. Realizada la evaluación, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU elaborará un Informe con los resultados de la misma. De verificar el cumplimiento de la solución anticipada, dicha Secretaría propondrá al TRASU el archivo del expediente. Por el contrario, ante su incumplimiento dará inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL



AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

(Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014)

• **CUMPLIMIENTO DE LA SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS:**

En relación a lo establecido en el presente artículo, concordamos con vuestro despacho el establecimiento de mecanismos para que la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU pueda verificar el cumplimiento de la Solución anticipada de reclamos otorgado al usuario; sin embargo, consideramos contraproducente lo precisado en el artículo bajo comentario:

"(...) Realizada la evaluación, la Secretaria Técnica Adjunta del TRASU elaborará un Informe con los resultados de la misma. (...) ante su incumplimiento dará inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente, según el procedimiento establecido (...)"

Al respecto, nuestra representada muy respetuosamente manifiesta que concuerda con la verificación del cumplimiento de la solución anticipada brindada al usuario; más no comparte que por cada incumplimiento de la solución otorgada se le inicie un procedimiento administrativo sancionador a las empresas operadoras, careciendo de objetividad la medición. A modo de ejemplo, si en un total de 200 registros mensuales de soluciones anticipadas de reclamos, por algún factor externo a la empresas operadora, un caso no se ejecutó la solución ofrecida al usuario, debemos preguntarnos si resulta razonable el inicio de un procedimiento sancionador por el incumplimiento de solo un caso respecto de 199 ejecutados correctamente.

De otro lado, la excesiva punición de este Reglamento se evidencia en este artículo, al prever que por cada caso el TRASU pueda iniciar un

América Móvil presenta su disconformidad por la posibilidad del inicio de procedimientos sancionadores por cada incumplimiento de una solución anticipada, dado que resultaría muy oneroso; proponiendo que se evalúe en relación a un indicador.

Al respecto, nos remitimos a lo señalado sobre el particular en el acápite sobre el régimen de infracciones y sanciones.

Sin perjuicio de lo señalado, cabe indicar que no consideramos adecuado acoger la propuesta de América Móvil, considerando que en el escenario hipotético que se emplee algún indicador, el uso del mismo podría generar incentivos nocivos en el trámite del procedimiento de reclamos, puesto que el indicador podría otorgar un margen innecesario para incumplir el procedimiento, lo cual terminaría por perjudicar a los usuarios.

Adicionalmente, se debe considerar que el SAR es un mecanismo voluntario, por lo que será la empresa operadora, quien –de ser el caso- opte por su implementación. Sin embargo, si considerara establecer este mecanismo, deberá solucionar los reclamos conforme a lo que establece el artículo 19°.

procedimiento de sanción. No solo no se detalla los plazos y procesos para esta acción, sino que todo lo contrario se abre una gran puerta para que los operadores sean sancionados en todo momento. Con este comentario no queremos decir que tendremos políticas que van en contra de lo que ofrecemos al cliente, todo lo contrario, ya la empresa tuvo un primer inconveniente con el cliente, que se ha solucionado con dicho ofrecimiento, por lo tanto el interés en cumplir con dicho ofrecimiento y que este subsane la insatisfacción generada con el cliente, es el de la operadora, pero si resulta peligroso que el espíritu del Reglamento sea sancionar por cada caso, espíritu que no se condice con los últimos cuerpos normativos que viene emitiendo el Regulador, en el cual se reconocen los esfuerzos por los operadores de implementar mejoras en beneficio de los usuarios, dejando de lado una práctica punitiva que no beneficia a ningún agente del mercado.

Ante este escenario, y a modo de brindar herramientas objetivas que permitan a vuestro despacho determinar objetivamente el inicio de un proceso sancionador por incumplimiento, proponemos introducir paralelamente al Reglamento de Reclamos "indicadores" que permitan medir objetivamente el cumplimiento o no de las empresas operadoras. La fórmula del indicador que proponemos sería:

N° de quejas a favor del usuario

----- x100

N° total de reclamos presentados en el mes

Cabe precisar que mediante indicadores se fomenta generar eficiencia. En el ejemplo propuesto, desde la óptica del regulador, con el resultado del numerador se controla que se desatienda o se comentan infracciones en contra del procedimiento de reclamos, y con el denominar se controla que no se generen incentivos en las empresas para no recibir reclamos. En ese contexto, un indicador que inclusive



puede tener una implementación periódica, si redunda en beneficio de los clientes.

GILAT TO HOME PERÚ S.A.
(Carta GL-602-2014 del 6 de noviembre de 2014)

Como se indicó líneas arriba, un mecanismo de solución anticipada de reclamos es una buena alternativa para evitar el trámite de un procedimiento, básicamente porque prima la voluntad de las partes; es decir serán las partes quienes elijan el acuerdo más conveniente conforme a sus intereses.

En ese sentido, consideramos que no es beneficioso que el TRASU evalúe si se cumplió o no con dicha solución anticipada, puesto que no se conocen los elementos o parámetros que utilizará el TRASU para realizar dicha evaluación; por ende, dicha evaluación sería meramente subjetiva.

Además, a nuestro entender, no se debe permitir la intervención de un tercero, ajeno a las partes involucradas en la solución anticipada, debido a que no tendrá la posibilidad de conocer las motivaciones de las partes para llegar al acuerdo elegido, siendo que se corre el riesgo de que el TRASU considere que la solución elegida no fue la correcta o beneficiosa para alguno de los involucrados, lo que puede originar que emita un informe en donde concluya que no se ha cumplido con la solución anticipada. En consecuencia, creemos conveniente que se elimine dicha facultad otorgada al TRASU.

Finalmente, en el supuesto que no se elimine dicha disposición, consideramos que iniciar un procedimiento administrativo sancionador por no cumplir la solución anticipada, resulta demasiado gravoso, lo cual puede desincentivar a la empresa operadora a utilizar dicho mecanismo de solución, toda vez que se preferirá iniciar un procedimiento de reclamo, el mismo que tramitado conforme a las

Gilat To Home considera que el inicio de un procedimiento sancionador desincentivaría a las empresas operadoras del uso del mecanismo y terminará afectando al cliente.

Tal como se explicó en la respuesta anterior, el SAR es un mecanismo voluntario; por lo que de no considerarlo adecuado a sus intereses, las empresas operadoras no se encuentran obligadas a implementarlo; debiendo, en ese caso, tramitar los reclamos.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que el usuario tiene derecho a interponer un reclamo, sin embargo, se otorga la posibilidad a la empresa operadora de aplicar este mecanismo, el cual, a fin de garantizar su efectividad, debe contar con una herramienta que persuada a las empresas a cumplir con la SAR.



disposiciones establecidas en la normativa vigente, no conlleva a la imposición de sanción alguna.

Siendo esto así, recomendamos que si el TRASU concluye que no se ha cumplido con la solución anticipada, deberá exhortar a la empresa operadora a cumplir con el acuerdo en un plazo de tiempo determinado; y solo en el caso que la empresa operadora no cumpla con lo ordenado, se inicie el procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de lo ordenado por el TRASU.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Solicitamos se considere los comentarios al párrafo precedente. Asimismo, planteamos algunos comentarios adicionales:

- I. Consideramos respetuosamente que la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU no solo debería evaluar el cumplimiento de la solución anticipada a pedido del usuario. De hecho, debería otorgarse también a las empresas operadoras la posibilidad de invocar la revisión del cumplimiento de la solución anticipada como un medio de defensa/requisito de procedencia del reclamo.
- II. Se propone que se incluya como objeto de reclamo el incumplimiento de la Solución Anticipada de Reclamos y no como un supuesto que active el inicio de un procedimiento sancionador. El riesgo de un sancionador podría generar desincentivos sobre los operadores para la adopción de esta forma de solución y ocasionar un mayor perjuicio para los usuarios, que dejarían de contar con mecanismos sencillos, eficientes y rápidos para la solución de sus insatisfacciones y un incremento considerable de la carga procesal para la primera y segunda instancia administrativa.

Nos remitimos a lo señalado en el análisis del comentario formulado por Gilat To Home.

Adicionalmente, Telefónica del Perú propone que se incluya como objeto de reclamo el incumplimiento de la SAR.

Al respecto, consideramos que no es posible incluir como materia reclamable el incumplimiento del SAR, debido a que no se vincula directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones. Además, corresponde que el incumplimiento a una norma, como el artículo 19° del Reglamento, sea analizado en un procedimiento administrativo sancionador, y no por la propia empresa (en primera instancia).

Finalmente, si el usuario reclama alguna materia que ya fue solucionada por la empresa operadora, vía SAR, corresponderá que se resuelva teniendo en cuenta ello.

No obstante lo señalado, se ha considerado conveniente precisar la redacción del presente artículo, conforme al siguiente texto:

Artículo 20°.- Cumplimiento de la solución anticipada de reclamos

Las empresas operadoras que hayan establecido mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al

inicio del procedimiento de reclamo están obligadas a cumplir con la solución anticipada aceptada por el usuario.

A solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU evaluará el cumplimiento de la solución anticipada aceptada por el usuario con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamos.

Realizada la evaluación, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU elaborará un Informe con los resultados de la misma. De verificar el incumplimiento de la solución anticipada dará inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.

Propuesta

Artículo 21°.- Registro de solución anticipada de reclamos

Las empresas operadoras deberán contar con un registro de solución anticipada de reclamos. Dicho registro deberá contener, como mínimo, lo siguiente:

1. Código o número correlativo asignado por la empresa operadora para la atención realizada.
2. Nombres y apellidos completos del funcionario o personal de la empresa operadora que atendió al usuario.
3. Nombres y apellidos completos del usuario.
4. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
5. Petición del usuario, así como su fecha y hora.
6. Resultado de la solución anticipada otorgada a la petición del usuario, con un nivel de detalle suficiente que permita entender las acciones adoptadas por la empresa operadora; y,
7. Fecha y hora de la aceptación del usuario a la solución otorgada por la empresa operadora, así como la identificación del mecanismo de aceptación del usuario.

Este registro deberá mantenerse permanentemente actualizado y encontrarse a disposición del OSIPTEL para su supervisión, cuando lo considere pertinente.

Artículo



Cuando se inicie un procedimiento de reclamo con posterioridad a la solución anticipada que haya otorgado la empresa operadora al servicio que se reclama, la información correspondiente contenida en el registro de solución anticipada de reclamos, deberá ser incluida en el expediente administrativo bajo la denominación de histórico de soluciones anticipadas de reclamos.

Comentarios Recibidos

Posición de OSIPTEL

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Con respecto a la obligación de contar con un registros de la Solución Anticipada de Reclamos (SAR), solicitamos que la propuesta de contar con nombres y apellidos completos del funcionario a cargo de la solución pueda ser reemplazada por el registro del código de identificación de dicho funcionario, el cual pueda luego ser traducido a través de tablas de datos que emplean las empresas. Caso contrario, este cambio que puede parecer pequeño, involucraría desarrollos complejos y onerosos a nivel del sistema comercial, cuando existen mecanismos alternativos para contar con dicha información.

Del mismo modo, respecto de la exigencia de contar un registro de la fecha y hora así como el mecanismo de aceptación empleado, consideramos que dicha información la puede tener la empresa operadora disponible, sin necesidad de estar registrada en un sistema y ser consolidada a pedido del Regulador para los fines de supervisión.

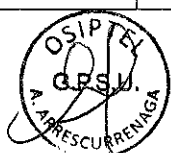
El artículo fue comentado por Telefónica del Perú que propuso optar por registrar –alternativamente- en el registro de SAR, el código del funcionario que realizó la atención (y no su nombre y apellido); además de sugerir, que no se registre la fecha, hora y el mecanismo de aceptación del usuario a la SAR, dado que la empresa contaría con dicha información a solicitud del regulador.

Al respecto, no se considera conveniente aceptar la propuesta de la empresa operadora, teniendo en cuenta que el propósito de la norma es que cuando el OSIPTEL supervise este registro, no sea necesario solicitar información adicional a la empresa operadora, retrasando con ello las funciones del regulador.

Además de ello, la obligación de registrar el nombre del funcionario en el registro de SAR es consistente con lo dispuesto en el Artículo 37-A de las Condiciones de Uso, que señala que: *El personal designado para orientar y atender a los abonados y usuarios en la absolución de consultas y atención de reclamos y averías, a través de los servicios de información y asistencia de la empresa operadora, deberá identificarse como tal, indicando su primer nombre y apellido paterno.*

Artículo

Propuesta



Artículo 22°.- Órgano de resolución en primera instancia

La empresa operadora es el órgano de resolución en primera instancia administrativa de los reclamos presentados por los usuarios con relación a los servicios que presta, conforme al presente Reglamento.

Para tal efecto, la empresa operadora deberá designar e informar al TRASU acerca de los órganos y funcionarios competentes para la solución de los reclamos de usuarios en primera instancia. Dicha competencia es irrenunciable.

Comentarios Recibidos**Posición del OSIPTEL****TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

En nuestra opinión, se genera un exceso de formalidad al establecer como infracciones administrativas las siguientes:

- La empresa operadora que no designe e informe al TRASU acerca de los órganos y funcionarios competentes para la solución de los reclamos de usuarios, en primera instancia; incurrirá en infracción leve.
- La empresa operadora que no comunique al TRASU el nombre y cargo de las personas designadas para su representación ante dicho órgano o en la forma y plazo establecido; incurrirá en infracción leve.

Ello en la medida que los funcionarios designados y sus cargos pueden variar de acuerdo a la estructura comercial que adopte la empresa, sin que dicho cambio ocasione perjuicio alguno al usuario. En ese sentido, sugerimos eliminar estas tipificaciones planteadas.

Telefónica del Perú plantea que existe un exceso de formalidad al considerar infracciones a las comunicaciones a realizar al TRASU respecto a los órganos y funcionarios competentes para la solución de reclamos de usuarios en primera instancia y las personas designadas para su representación.

Al respecto, cabe precisar que en la Directiva de Reclamos (artículos 13° y 17°) se establecen similares obligaciones, las cuales son consideradas como infracciones leves, tal como en el presente Reglamento.

El motivo por el cual se considera una infracción pasible de sanción esta obligación se debe a que la empresa operadora, durante el procedimiento de reclamo ejerce función pública; en ese sentido, no cualquier trabajador de la empresa o cualquier órgano podrá resolver los reclamos de los usuarios; sino -únicamente- quien haya sido designado como tal. Ello representa, además, una garantía para el usuario respecto a la motivación de las resoluciones y a la solución de su procedimiento de acuerdo a derecho.

La misma situación se produce con la designación del representante ante el TRASU, dado que las comunicaciones deberán ser realizadas con quien efectivamente represente a la empresa operadora, a fin de no perjudicar los procedimientos.

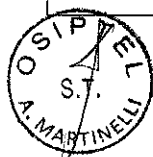


	Finalmente, se ha considerado conveniente precisar el artículo bajo comentario. En ese sentido, el texto del presente artículo queda redactado de la siguiente manera: Artículo 22°.- Órgano de resolución en primera instancia La empresa operadora es el órgano de resolución en primera instancia administrativa de los reclamos presentados por los usuarios con relación a los servicios que presta, conforme al presente Reglamento. Para tal efecto, la empresa operadora deberá designar e informar al TRASU acerca de los órganos y funcionarios competentes para la solución de los reclamos de usuarios en primera instancia <u>y la variación de su designación en un plazo no mayor de tres (3) días útiles de producidas</u> Dicha competencia es irrenunciable.



	Propuesta
Artículo	Artículo 23°.- Representación de la empresa operadora ante el TRASU La empresa operadora deberá informar al TRASU el nombre y cargo de las personas designadas para su representación ante dicho órgano. Las referidas designaciones y su variación deberán ser comunicadas por la empresa operadora al TRASU por escrito y en un plazo no mayor de tres (3) días útiles de producidas. Los representantes de la empresa operadora ante el TRASU deberán contar con poder suficiente para allanarse, conciliar, transigir y solicitar copias del expediente.

Comentarios Recibidos COMPañÍA DE COMERCIO GLOBAL S.A.C. (Carta CCG/GG-138-2014 del 11 de noviembre de 2014)	Posición del OSIPTEL Con relación al comentario de la Compañía de Comercio Global respecto a la formación profesional de la persona a designar en representación de la empresa operadora, cabe indicar que la persona a designar será quien la empresa operadora considere pertinente,



1- Estas personas designadas, ¿deben ser necesariamente abogados, o pueden ser el representante legal de la empresa quien es de otra formación profesional, o puede ser un gerente de área el cual tampoco es abogado?		teniendo en cuenta que no se han establecido requisitos sobre la formación profesional del representante.
Artículo	Propuesta	
	Artículo 24°.- Órgano de resolución en segunda instancia El TRASU es el órgano de resolución en segunda instancia administrativa de los reclamos presentados por los usuarios. Asimismo, conoce las quejas presentadas por los usuarios. Dicho órgano es funcionalmente autónomo y rige su actuación por su Reglamento, por la presente norma y por las demás normas aplicables.	
Comentarios Recibidos		Posición del OSIPTEL
No se formularon comentarios		No se formularon comentarios Sin perjuicio de lo mencionado, se ha considerado pertinente precisar la redacción del presente artículo, conforme a lo siguiente: Artículo 24°.- Órgano de resolución en segunda instancia El TRASU es el órgano de resolución en segunda instancia administrativa de los reclamos presentados por los usuarios. Asimismo, conoce las quejas presentadas por los usuarios. Dicho órgano es funcionalmente autónomo y rige su actuación por su Reglamento <u>de Organización y Funciones</u>, por la presente norma y por las demás normas aplicables.

	Propuesta
Artículo	Artículo 25°.- Sujetos activos del procedimiento Pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas: 1. Los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones. 2. Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. 3. Las personas que hubieran solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones. Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, las personas señaladas en los numerales antes indicados serán denominadas indistintamente "usuarios". En el caso de quienes no son abonados titulares del servicio objeto del reclamo, la condición de usuario queda acreditada mediante la presentación del recibo o comprobante de pago objeto de reclamo, del último recibo que hubiere recibido, u a través de cualquier otro medio que sirva para tal fin. Los arrendatarios del servicio de arrendamiento de circuitos también pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas, conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) • <u>SUJETOS ACTIVOS DEL PROCEDIMIENTO:</u> Solicitamos a vuestro despacho determine con precisión los sujetos activos en el procedimiento, a fin de evitar distorsiones que se vienen presentando en la práctica, y que inclusive son de conocimiento del TRASU, tales como: los usuarios en uso de la libertad establecida en el normativa vigente buscan generar escenarios de abuso del derecho tales como; afirman ser "usuarios" de múltiples líneas (todas	América Móvil solicita precisar a los sujetos activos (usuarios) por problemas de casuística; además de diferenciar, entre arrendatarios que brindan servicios de telecomunicaciones y usuarios finales del servicio de arrendamiento de circuitos. Al respecto, cabe indicar que la definición de usuario es la establecida en la normativa vigente. De otro lado, sin perjuicio de la evaluación que se realizará en la sección correspondiente al "procedimiento para la atención y solución de fallas y problemas de calidad en la prestación del servicio de

pertenecientes a distintos abonados): lo expuesto a la luz de la definición de usuario no correspondería.

De otro lado, respecto a lo indicado en el último párrafo del artículo bajo comentario:

"(...) Los arrendatarios del servicio de arrendamiento de circuitos también pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas, conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento. "

Es preciso que vuestro despacho diferencie a los arrendatarios que brindan servicios de telecomunicaciones los cuales se deben guiar o desenvolver por sus respectivos contratos de interconexión y a las Condiciones de Uso, de los usuarios que efectivamente son usuarios finales del servicio de arrendamiento de circuitos.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Si bien este artículo recoge una práctica usual de las empresas operadoras, como es facilitar a los usuarios la presentación de reclamos, nos preocupa que sea pasible de sanción una evaluación subjetiva respecto de si las exigencias realizadas para acreditar la condición de usuario son idóneas o excesivas.

Ello en la medida que el presente artículo señala que se podrá acreditar la calidad de usuario a través de cualquier medio, sin señalar quién evaluará si dicho medio resulta idóneo, más aun considerando que la presentación de reclamos implica que la operadora pueda evaluar algunos medios probatorios que están protegidos con derechos fundamentales, como son el secreto de las telecomunicaciones.

En ese sentido, planteamos las siguientes modificaciones:

Artículo 25°.- Sujetos activos del procedimiento

arrendamiento de circuitos", consideramos pertinente establecer una formulación general del arrendatario del servicio de arrendamiento de circuitos como sujeto activo del procedimiento y no especifica, como lo que propone la citada empresa.

Telefónica del Perú propone una modificación al presente artículo, a fin que los otros medios de acreditación de la condición de usuario sean comunicados por la empresa operadora a través de su página web.

Sobre el particular, no consideramos conveniente otorgar a la empresa operadora la potestad de definir cuáles son los medios idóneos para acreditar la condición de usuario, en concordancia con el principio de presunción de veracidad establecido en el artículo 64.1, inciso h) del CPCD.

Sin perjuicio de lo mencionado, se ha considerado pertinente precisar la redacción del presente artículo, conforme a lo siguiente:

Artículo 25°.- Sujetos activos del procedimiento

Pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas:

1. Los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones.
2. Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
3. Las personas que hubieran solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones.

Pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas:

- 1. Los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones.*
- 2. Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.*
- 3. Las personas que hubieran solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones.*

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, las personas señaladas en los numerales antes indicados serán denominadas indistintamente "usuarios".

En el caso de quienes no son abonados titulares del servicio objeto del reclamo, la condición de usuario queda acreditada mediante la presentación del recibo o comprobante de pago objeto de reclamo, del último recibo que hubiere recibido o a través de cualquier otro medio que sirva para tal fin y que será comunicado previamente por la empresa operadora a través de su página web.

Los arrendatarios del servicio de arrendamiento de circuitos también pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas, conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, las personas señaladas en los numerales antes indicados serán denominadas indistintamente "usuarios".

En el caso de quienes no son abonados del servicio objeto del reclamo, la condición de usuario queda acreditada mediante la presentación del recibo o comprobante de pago objeto de reclamo, del último recibo que hubiere recibido, u a través de cualquier otro medio que sirva para tal fin.

Los arrendatarios del servicio de arrendamiento de circuitos también pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas, conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.

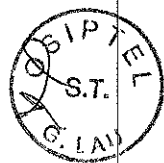
Propuesta

Artículo

Artículo 26°.- Representación general

El usuario podrá designar un representante para iniciar el procedimiento de reclamo, así como para realizar cualquier acto que se derive del mismo. En estos casos, será suficiente que el representante cuente con un poder general otorgado mediante documento escrito, al cual adjuntará copia del documento legal de identificación del usuario.

Las asociaciones de usuarios podrán iniciar el procedimiento de reclamo, así como realizar cualquier acto que se derive del mismo, en representación de sus asociados y de quienes les confieran poder.

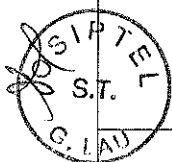


	Los documentos que acrediten la representación de los usuarios deberán ser incluidos en el expediente administrativo correspondiente.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) <u>REPRESENTACIÓN GENERAL:</u> Al respecto, concordamos con vuestro despacho en otorgar facilidades al usuario del servicio de telecomunicaciones de designar un representante por medio de un poder simple, escrito y general para dar inicio a un procedimiento de reclamo y a todas las acciones que se deriven del mismo. Sin embargo, es preciso solicitar a vuestro despacho nos detalle cual será el procedimiento a aplicarse a aquellos usuarios que actúen mediante representación general algún caso relacionado a facturación o descuentos de saldos, en los que es necesario la verificación y extracción del detalle de llamadas. Para estos casos, solicitamos a vuestro despacho incluir una excepción respecto del cual, el usuario tendrá que otorgar a su representante un poder específico y legalizado, cuando involucren aspectos relativos al detalle de llamadas cursadas por el usuario, y además debe presentar la copia del DNI del usuario y del titular del servicio reclamado.	América Móvil propone que se exija al representante un poder específico y legalizado cuando se involucre el detalle de llamadas, además de especificarse cómo se deberán tratar estos casos. Al respecto, el tercer párrafo del artículo 27° establece que se requerirá poder especial para el acceso al detalle del tráfico, inclusive se precisa que este poder deberá ser otorgado por el abonado, en estricta protección del derecho al secreto e inviolabilidad de las comunicaciones.
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Sugerimos que en este caso se requiera copia del documento de identidad del poderdante así como del apoderado, a efectos de	Telefónica del Perú propone que se deba exigir copia del DNI del poderdante y del apoderado. Sobre el particular, consideramos que en aras de la simplificación administrativa, y en concordancia con lo establecido por el artículo



garantizar la seguridad jurídica del usuario, así como brindar seguridad a la empresa operadora.	113° de la LPAG, quien presente un reclamo deberá indicar su DNI, sin encontrarse obligado a adjuntarlo al reclamo. Inclusive, debe observarse que otras entidades administrativas, eliminaron de su TUPA, el requisito que Telefónica del Perú solicita incluir. Así, por ejemplo, mediante Resolución Ministerial N° 346-2011-PCM, se eliminó como requisito de los procedimientos del INDECOPI, la presentación de la copia simple del DNI.

Propuesta	
Artículo	Artículo 27°.- Representación especial El representante deberá contar con poder especial para los siguientes actos: 1. Desistimiento. 2. Allanamiento. 3. Conciliación. 4. Transacción. 5. Devolución dineraria o de otro tipo efectuada por la empresa operadora. Para el acceso al detalle del tráfico cursado a través del servicio materia de reclamo se requerirá poder especial otorgado por el abonado. En los casos en los que se requiera poder especial, la empresa operadora o el TRASU, según la instancia del procedimiento, deberán requerir al representante la acreditación correspondiente mediante la presentación de documento con firma legalizada ante notario público o ante fedatario designado por el OSIPTEL.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014)	



• **REPRESENTACIÓN ESPECIAL:**

"(...) Para el acceso al detalle del tráfico cursado a través del servicio materia de reclamo se requerirá poder especial otorgado por el abonado.

Al respecto, debemos manifestar a vuestro despacho nuestro asombro dado que se estaría partiendo de la premisa de que no podría existir reclamos de usuarios o representantes de éstos que impliquen la verificación del detalle de llamadas; es decir, para los casos, ya señalados en los comentarios del artículo 26, facturación o descuentos de saldos, solo podrán ser presentados por los titulares del servicio o en su defecto su representante, mas no el usuario.

Y de existir, reclamos presentados por los casos ya citados –en los cuales el medio probatorio por excelencia es el detalle del tráfico cursado- las empresas operadoras se verán limitadas al resolver; ya que, no podrán actuar el medio probatorio bajo este considerando, es por ello, que solicitamos a vuestro despacho considere lo solicitado en los comentarios del artículo 26, en el cual será necesario un poder especial en caso de representación del usuario para la verificación del detalle del tráfico cursado adjuntando el documento de identidad del usuario y del titular del servicio.

AMERICATEL PERÚ S.A.

(Carta C.615-2014-GLAR del 06 de noviembre de 2014)

Sobre el particular, debemos señalar que en el actual procedimiento de reclamos, el detalle del tráfico cursado constituye uno de los medios probatorios actuados por las empresas operadoras para sustentar sus resoluciones, el mismo que es adjuntado a la resolución de primera instancia.

América Móvil cuestiona que se requiera poder especial para el acceso al tráfico de llamadas e indica que el usuario nunca podrá reclamar conceptos como facturación o descuentos de saldos, dado que sólo lo podrá hacer el titular del servicio o su representante.

Asimismo, indica que el detalle del tráfico de llamadas es un medio probatorio importante para algunos reclamos, y cuestiona no poder adjuntarlo sí el usuario no cuenta con el poder especial.

Como bien se indicó en los comentarios del artículo anterior, en estricta protección al derecho fundamental del secreto e inviolabilidad de las comunicaciones, no es posible acceder al tráfico de las llamadas con un poder general, sino por uno especial que autorice el abonado, en tanto es el titular de estos datos y el que contrata el servicio.

Ahora bien, con relación al detalle de llamadas como medio probatorio, la norma no limita este importante medio probatorio en el expediente de reclamo. En ese sentido, dado que no necesariamente el usuario solicitará el acceso al mismo, en los casos en los que se desee tener acceso a dicho medio probatorio será cuando el usuario deberá presentar el poder especial. En todo caso, si no presentara el poder especial, el usuario podrá tener acceso al expediente pero sin la información en la que conste el tráfico de llamadas.

Nos remitimos a lo señalado en el análisis del comentario formulado por América Móvil.

Siendo ello así, agradeceremos al ente regulador nos confirme si lo dispuesto en el artículo bajo comentario traerá como consecuencia que, en el caso que el reclamo sea presentado por el usuario del servicio y el mismo no cuente con poder especial, no se podrá adjuntar a la resolución de primera instancia el detalle del tráfico cursado en el servicio, que se actuó como medio probatorio durante el procedimiento.

GILAT TO HOME PERÚ S.A.
(Carta GL-602-2014 del 06 de noviembre de 2014)

En el artículo bajo comentarios, se establece que para el acceso al detalle de tráfico cursado a través del servicio materia de reclamo, se requerirá de poder especial otorgado por el abonado.

Al respecto, como es de vuestro conocimiento, mediante Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTTEL, se aprobó la relación de medios probatorios aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASU), en el cual se contempla el medio probatorio denominado "Histórico de Consumos".

Dicho medio probatorio permite evaluar la existencia de tráfico o consumo anterior a los servicios que están siendo cuestionados, debiendo incluir:

- El destino al que se realizó el consumo.
- La fecha en que fue realizado el consumo.
- La hora de inicio del consumo.
- La duración.

Cabe precisar que, en la referida Resolución, no existe limitación alguna para que la empresa operadora actúe el referido medio probatorio.

Considerando lo expuesto, a nuestro entender, el requerir poder especial del abonado para actuar dicho medio probatorio, impide a las

Nos remitimos a lo señalado en el análisis del comentario formulado por América Móvil.

Sin perjuicio de lo señalado, a fin de precisar el alcance del presente artículo, queda redactado de la siguiente manera:

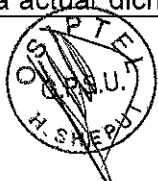
Artículo 27°.- Representación especial

El representante deberá contar con poder especial para los siguientes actos:

1. Desistimiento.
2. Allanamiento.
3. Conciliación.
4. Transacción.
5. Devolución dineraria efectuada por la empresa operadora.

Para el acceso al detalle del tráfico cursado a través del servicio materia de reclamo se requerirá poder especial otorgado por el abonado.

En los casos en los que se requiera poder especial, la empresa operadora o el TRASU, según la instancia del procedimiento, deberán requerir al representante la acreditación correspondiente mediante la presentación de documento con firma legalizada ante notario público o ante fedatario designado por el OSIPTTEL.



empresas operadoras utilizar dicho medio cuando el reclamante sea una persona distinta al abonado o cuando el abonado se niegue a otorgar el mismo, lo cual puede ocasionar que el reclamo no se resuelva.

En consecuencia, consideramos que para actuar dicho medio probatorio, no se debe solicitar al abonado poder alguno, sino que la empresa operadora actuará el referido medio probatorio, siempre y cuando sea el medio necesario y pertinente para resolver el reclamo presentado por el usuario y/o abonado.

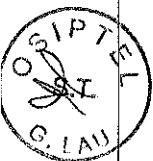
Propuesta

Artículo 28°.- Objeto del reclamo

El usuario podrá presentar reclamos que versen sobre las siguientes materias:

1. Facturación: Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago del servicio que se reclama y respecto de los cuales el usuario no reconoce el consumo o la utilización del servicio. En los casos de reclamos por facturación de servicios suplementarios o adicionales, el reclamo podrá incluir los montos que hubieren sido facturados en recibos anteriores. No se incluyen dentro de este concepto, aquellas peticiones destinadas a cuestionar la legalidad de las tarifas.
2. Cobro: Montos cobrados al usuario por conceptos distintos a los oportunamente facturados o que el usuario desconoce por haber sido anteriormente pagados o los montos cobrados habiendo solicitado la baja del servicio sin que la empresa operadora hubiere cumplido con efectuarla o habiéndola efectuado realiza el cobro.
3. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario: Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red y/o en el acceso a los servicios brindados por la empresa operadora que generen insatisfacción del usuario; así como los problemas de idoneidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones y en la veracidad de la información brindada por la empresa operadora vinculada con la prestación de dicho servicio.
4. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.
5. Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

Artículo



6. Suspensión, corte o baja injustificada del servicio: Suspensión, corte o baja injustificada del servicio o sin observar el procedimiento establecido en la normativa vigente, incluyendo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios.
7. Instalación o activación del servicio: Incumplimiento de la empresa operadora en la instalación o activación del servicio que hubiere sido solicitado.
8. Baja o desactivación del servicio: Incumplimiento de la empresa operadora en ejecutar la baja o desactivación del servicio que hubiere sido solicitado.
9. Traslado del servicio: Incumplimiento de la empresa operadora en efectuar el traslado del servicio en la fecha en la que se hubiere comprometido, o cuando frente a una solicitud de traslado, el usuario no hubiere recibido respuesta o no se encontrase conforme con la misma.
10. Tarjetas de pago físicas o virtuales: Problemas en el acceso al servicio mediante sistemas de tarjetas de pago, o en la prestación del servicio activado mediante sistemas de tarjetas de pago, tales como, descuentos indebidos de los saldos o del crédito.
11. Contratación no solicitada: Imputación por la contratación de un servicio público de telecomunicaciones u obligaciones de pago por la prestación del mismo, sin que el usuario haya solicitado o expresado su consentimiento para dicha contratación.
12. Incumplimiento de condiciones contractuales: Incumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones, o cuando aplique condiciones distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones tarifarias conforme a lo establecido en la normativa vigente o se trate de modificaciones contractuales más beneficiosas aprobadas por el OSIPTEL.
13. Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
14. Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado u otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL.

Comentarios recibidos

Posición del OSIPTEL

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

(Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014)

• **OBJETO DEL RECLAMO:**

Respecto a lo indicado en el numeral 3 del presente artículo:

América Móvil cuestiona el numeral 3 del artículo bajo comentario, al considerar que se están acumulando varios supuestos en un mismo numeral, como son la calidad, la idoneidad y la veracidad de la información, por lo que solicita se diferencien en supuestos distintos cada uno de estos conceptos.

"(...) 3. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario: (...)"

Al respecto, del análisis del negocio y desenvolvimiento del mercado, como vuestro despacho podrá constatar, no es posible considerar como un solo supuesto los casos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información; en ese contexto, solicitamos a vuestro despacho distinguir en dos supuestos lo señalado en el presente numeral:

- Calidad de Red
- Información al abonado

Esto en beneficio no solo de la empresa operadora sino también de los usuarios que tendrían claro dentro de que causal se circunscribe su reclamo, plazos de atención y plazos de resolución de la empresa operadora.

Por otro lado, las materias objeto de reclamo señaladas en el presente artículo deben estar alineados con los plazos de resolución otorgados en el artículo 54° del Proyecto; ya que, de lo contrario caeríamos en un vacío legal en cuanto a la aplicación de los plazos y materias de resolución.

ENTEL PERÚ S.A.
(Carta CGR-2028/14 del 6 de noviembre de 2014)

El presente artículo ha incorporado como materia reclamable las contrataciones no solicitadas por los abonados como son los casos de fraude o falsificación de firmas.

Sobre el particular consideramos que la presente causal debe ser eliminada del Proyecto como materia reclamable en tanto que si el presunto usuario presenta los documentos de contratación que exige

Sobre el particular, se acoge la sugerencia de diferenciar -en el texto final del presente artículo- el concepto de calidad o idoneidad en la prestación del servicio y el de veracidad de la información.

Nota: Entel Perú formula este comentario al artículo 29° del proyecto de Reglamento. Sin embargo, el mismo no se refiere a dicho artículo, sino al artículo 28°.

Entel Perú propone eliminar el numeral 11, al considerar que la "contratación no solicitada" no es competencia administrativa.

Con relación a la propuesta de Entel Perú, no es posible eliminar dicho numeral, toda vez que nos encontramos frente a una contratación del servicio público de telecomunicaciones no solicitada por el usuario;

la regulación para la contratación de los servicios y falsifica la firma de otra persona en dichos documento, los operadores no tienen cómo advertir esta falsificación; éstos son víctimas de un delito al igual que el usuario afectado.

En nuestra opinión estos casos deben revisarse en la vía judicial con peritajes oficiales que permitan resolver la materia en discordia y atribuir las responsabilidades correspondientes, no siendo competentes ni los operadores ni el TRASU para resolver dichas materias.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Consideramos que existen casos en los que es posible que se confundan los conceptos, más aún podría resultar imposible para un asesor comercial diferenciarlos, como por ejemplo:

- (i) **Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario.**

En este caso, lo resaltado podría comprender los siguientes conceptos:

- (ii) Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones.
- (iii) Incumplimiento de condiciones contractuales: Incumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones, o cuando aplique condiciones distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones tarifarias conforme a lo establecido en la normativa vigente o se trate de modificaciones contractuales más beneficiosas aprobadas por el OSIPTEL.

siendo, además, que corresponde a la empresa operadora tomar las medidas necesarias para poder identificar y confirmar la identidad de la persona contratante.

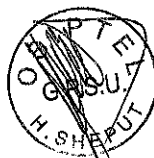
Nos remitimos a lo señalado en el análisis del comentario formulado por América Móvil.

Telefónica del Perú plantea la eliminación del numeral 13 "incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones" como materia de reclamo, dado que, considera, es muy general.

Con relación a la propuesta de Telefónica del Perú, no es posible eliminar el numeral 13, debido a que en el presente artículo se está enumerando el objeto de reclamo; y, dado que el sector de las telecomunicaciones es muy dinámico, en adelante, pueden surgir nuevos derechos de los usuarios ante nuevos escenarios, y no se les puede dejar sin la posibilidad de interponer reclamos ante estos nuevos escenarios.

Finalmente, se ha considerado conveniente separar como objeto de reclamo "cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado" y "otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL".

En consecuencia, la nueva redacción del artículo será la siguiente:



(iv) Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

Dado que la veracidad de la información proporcionada al usuario podría abarcar cada una de estas materias reclamables, creemos que es importante priorizar la utilización de conceptos expresos. Así por ejemplo, si se está cuestionando el incumplimiento de una promoción, se utilizaría dicho concepto y no el de idoneidad.

Asimismo, consideramos que es posible incluir el supuesto de reclamo sobre la contratación no solicitada del servicio en el concepto de cobro del servicio o incluso facturación, dado que finalmente un problema de contratación derivará en un problema de cobro del servicio. Esto puede generar confusión, por lo que es preferible poner reglas de priorización. Así, es más claro que esto se trate como un caso de cobro o facturación y no de contratación, porque es el concepto que tiene consecuencias patrimoniales para el usuario.

De otro lado, sugerimos eliminar la mención del numeral 13, que habilita a plantear reclamos por incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios. Una formulación de ese tipo es excesivamente genérica y podría ser utilizada como un "cajón de sastre", por lo que se exige mayor precisión para conocer con certeza los riesgos que enfrenta el operador.

Artículo 28°.- Objeto del reclamo

El usuario podrá presentar reclamos que versen sobre las siguientes materias:

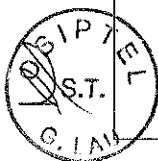
1. Facturación: Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago del servicio que se reclama y respecto de los cuales el usuario no reconoce el consumo o la utilización del servicio. No se incluyen dentro de este concepto, aquellas peticiones destinadas a cuestionar la legalidad de las tarifas.
(...)
3. Calidad o idoneidad en la prestación del servicio: Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red y/o en el acceso a los servicios brindados por la empresa operadora que generen insatisfacción del usuario; así como los problemas de idoneidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones.
4. Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario: Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario vinculada con la prestación del servicio público de telecomunicaciones.
(...)
15. Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado.
16. Otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL.

Propuesta

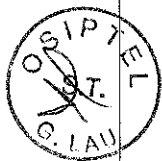
Artículo

Artículo 29°.- Formación del expediente

El reclamo, así como los subsiguientes recaudos, medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, deberán formar un expediente administrativo, cuya organización se regirá por las siguientes reglas:



1. Los documentos que integren el expediente serán compaginados siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones.
2. Los documentos que integren el expediente deberán encontrarse unidos físicamente en una carpeta, fólder u otro elemento similar, de forma que se preserve su unidad y permita, al mismo tiempo, la incorporación manual de nuevas páginas.
3. Las empresas operadoras que hagan uso de archivos conservados mediante microformas o medios informáticos para el archivo y tramitación de expedientes, de conformidad con la normativa de la materia, se encontrarán exceptuadas del cumplimiento de lo establecido en el numeral anterior, salvo para efectos de su elevación al TRASU, cuando corresponda.
4. El expediente no podrá exceder de doscientos (200) folios, el exceso dará lugar a la formación de un nuevo cuaderno que pertenecerá al mismo expediente. Si este límite obligara a dividir escritos o documentos que constituyan un solo texto, entonces se mantendrá su unidad.
5. Todas las páginas que conforman el expediente deberán ser debidamente numeradas en cada folio, manteniéndose así durante su tramitación. Los expedientes que se incorporan o acumulan a otros no continúan su foliatura, dejándose constancia de su agregación y de su cantidad de fojas.
6. La empresa operadora asignará al expediente un código o número único de reclamo, el mismo que se mantendrá durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia.
7. El expediente contendrá, entre otros, la siguiente documentación legible y ordenada en forma correlativa:
 - a. Carátula del expediente, que deberá consignar como mínimo datos generales para su correcta identificación, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 del presente Reglamento.
 - b. Documentos en los que conste el pedido del usuario, si el reclamo se presentó por escrito y, en los demás casos, el documento en que conste el registro del reclamo con identificación del pedido, de conformidad con lo establecido en el artículo 50° del presente Reglamento.
 - c. Copias de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos por facturación. En los casos que la empresa operadora no efectúe directamente la facturación y recaudación de sus servicios, deberá presentar al abonado el detalle de llamadas efectuadas o, en su defecto, de los servicios prestados.
 - d. Actas, informes y documentos de toda índole producidos por la empresa operadora para resolver el reclamo en primera instancia.
 - e. Resolución de primera instancia de la empresa operadora, con su respectivo cargo de notificación.
 - f. Recurso de apelación o queja presentada por el usuario.
 - g. Documentos de toda índole presentados por el usuario.
8. El TRASU podrá presumir que no existe documentación referida al reclamo distinta a la obrante en el expediente.

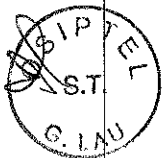


Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) • <u>FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE:</u> En este artículo reafirmamos lo ya expuesto en artículos precedentes respecto del cual nuestra representada circunscribe la implementación del expediente digital en beneficio de todos los usuarios, al margen de la empresa operadora con la que contrate.	América Móvil se reafirma en comentarios anteriores, los mismos que ya han sido evaluados en su oportunidad.
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Con respecto a este artículo, debemos manifestar que consideramos que se debe permitir el saneamiento de las notificaciones defectuosas tal como está previsto en la LPAG. Al respecto debemos señalar que se trata de una práctica usual de TRASU pronunciarse a favor del usuario por defectos en la notificación, aun cuando éste haya efectuado actos procedimentales (como impugnar la resolución de primera instancia) que generan certeza de la realización de la notificación. En efecto, el artículo 27° de la LPAG, señala que se tendrá por bien notificado al administrado a partir de la realización de actuaciones procedimentales del interesado que permitan suponer razonablemente que tuvo conocimiento oportuno del contenido o alcance de la resolución, o interponga cualquier recurso que proceda. Acá se trata de un tema de verdad material y de simplificación del procedimiento. No podemos privilegiar la forma sobre el fondo. Si el usuario mediante sus actuaciones está reconociendo la notificación, no tiene sentido que el TRASU vaya en contra de ello.	Telefónica del Perú indica que con la implementación del expediente digital las elevaciones deben realizarse por medios electrónicos, asimismo señala que debería permitirse el saneamiento de las notificaciones defectuosas. Al respecto, como se ha indicado anteriormente, el expediente puede conservarse –y por tanto- elevarse en formato físico o digital, siempre que cumpla con lo establecido en la normativa vigente. Con relación a la posibilidad del saneamiento de las notificaciones defectuosas, este tema será abordado en la sección correspondiente a las notificaciones. Sin perjuicio de lo señalado, se ha considerado pertinente precisar la redacción del presente artículo, conforme al siguiente texto: Artículo 29°.- Formación del expediente El reclamo, así como los subsiguientes recaudos, medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, deberán formar un expediente administrativo, cuya organización se registrará por las siguientes reglas:



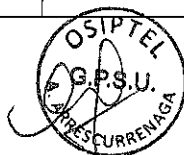
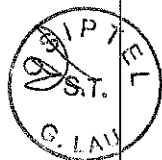
Respecto al inciso 3, consideramos que luego de la implementación del expediente digital, las elevaciones se debe realizar sólo medios electrónicos.

1. Los documentos que integren el expediente serán compaginados siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones.
2. Los documentos que integren el expediente deberán encontrarse unidos físicamente en una carpeta, fólder u otro elemento similar, de forma que se preserve su unidad y permita, al mismo tiempo, la incorporación manual de nuevas páginas.
3. Las empresas operadoras que hagan uso de archivos conservados mediante microformas o medios informáticos para el archivo y tramitación de expedientes, de conformidad con la normativa de la materia, se encontrarán exceptuadas del cumplimiento de lo establecido en el numeral anterior, salvo para efectos de su elevación al TRASU, cuando corresponda.
4. El expediente no podrá exceder de doscientos (200) folios, el exceso dará lugar a la formación de un nuevo cuaderno que pertenecerá al mismo expediente. Si este límite obligara a dividir escritos o documentos que constituyan un solo texto, entonces se mantendrá su unidad.
5. Todas las páginas que conforman el expediente deberán ser debidamente numeradas en cada folio, manteniéndose así durante su tramitación. Los expedientes que se incorporan o acumulan a otros no continúan su foliatura, dejándose constancia de su agregación y de su cantidad de fojas.
6. La empresa operadora asignará al expediente un código o número único de reclamo, el mismo que se mantendrá durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia.
7. El expediente contendrá, entre otros, la siguiente documentación legible y ordenada en forma correlativa:
 - a. Carátula del expediente, que deberá consignar como mínimo datos generales para su correcta identificación, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 del presente Reglamento.
 - b. Documentos en los que conste el pedido del usuario, si el reclamo se presentó por escrito y, en los demás casos, el documento en que conste el registro del



	reclamo con identificación del pedido, de conformidad con lo establecido en el artículo 50° del presente Reglamento. c. Copias de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos por facturación. <u>En los casos que la empresa operadora no efectúe directamente la facturación y recaudación de sus servicios, deberá adjuntar el detalle de llamadas efectuadas o, en su defecto, de los servicios prestados.</u> d. Actas, informes y documentos de toda índole producidos por la empresa operadora para resolver el reclamo en primera instancia. e. Resolución de primera instancia de la empresa operadora, con su respectivo cargo de notificación. f. Recurso de apelación o queja presentada por el usuario. g. Documentos de toda índole presentados por el usuario. 8. El TRASU podrá presumir que no existe documentación referida al reclamo distinta a la obrante en el expediente.

Propuesta	
Artículo	Artículo 30°.- Suspensión del acto o de la resolución recurrida La presentación de reclamos y recursos a los que se refiere el presente Reglamento dejará en suspenso la ejecución de los actos reclamados, de los que se deriven de éstos, o de las resoluciones recurridas; los que quedarán supeditados a lo resuelto mediante resolución firme o que hubiere causado estado. En estos casos, la empresa operadora no podrá exigir el pago de la parte no reclamada sino hasta la fecha de vencimiento expresada en el recibo y siempre que haya transcurrido el período de gracia establecido por la empresa operadora, de ser el caso. Luego de presentado un reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido, la empresa operadora no podrá suspender la prestación del servicio o exigir el pago del monto reclamado, salvo que:



1. Se proceda lícitamente como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo.
2. El usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada.
3. Se encuentre amparado en un pronunciamiento previo del OSIPTEL.
4. El objeto del reclamo hubiere sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU, por no encontrarse comprendido dentro de las materias contempladas en el artículo 28° del presente Reglamento, o;
5. El reclamo hubiere sido presentado con motivo del corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios o por el uso indebido del mismo, en virtud a lo establecido en la normativa vigente.

Comentarios Recibidos

Posición del OSIPTEL

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

(Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014)

• SUSPENSIÓN DEL ACTO O DE LA RESOLUCIÓN RECURRIDA:

"La presentación de reclamos y recursos a los que se refiere el presente Reglamento dejará en suspenso la ejecución de los actos reclamados, de los que se deriven de éstos, o de las resoluciones recurridas; los que quedarán supeditados a lo resuelto mediante resolución firme o que hubiere causado estado."

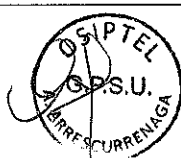
De acuerdo a lo hemos mencionado solicitamos a vuestro despacho que excluya de la aplicación del presente artículo aquellos casos presentados donde se evidencie abuso del derecho por parte de los usuarios, y, en caso corresponda establecer los lineamientos para determinarlo.

Con relación a los comentarios de América Móvil respecto a la figura del abuso de derecho, nos remitimos a los comentarios que -sobre este tema- han sido desarrollados por el OSIPTEL en el artículo 7°.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

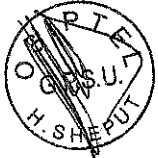
(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Telefónica del Perú se remite a sus comentarios al artículo 7° del proyecto de Reglamento, los mismos que ya han sido evaluados por el OSIPTEL en el citado artículo y a los cuales nos remitimos expresamente.



Con respecto al numeral 4 del presente, solicitamos considerar nuestros comentarios al artículo 7° del presente proyecto. Adicionalmente, solicitamos considerar como una exclusión que se precisar los casos en los que el servicio se encuentre en baja o corte por Uso Indebido (p.e. reconexión y reinstalación en los casos).	Asimismo, dicha empresa propone que se incluyan como supuestos en los que es posible suspender el servicio o exigir el pago del monto reclamado luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido, los casos en los que el servicio se encuentre de baja o corte por uso indebido. Al respecto, no se considera conveniente incluir la propuesta de la empresa operadora, toda vez que el supuesto de corte por uso indebido, en virtud de lo dispuesto en la normativa, ya se encuentra regulado en el numeral 5 del artículo bajo comentario.

Propuesta	
Artículo	Artículo 31°.- Inadmisibilidad del reclamo, recurso o queja Los casos en los que la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, adviertan que el reclamo, recurso o queja presentado por el usuario no cumple con todos los requisitos de presentación exigidos en el presente Reglamento serán declarados inadmisibles; otorgándose al usuario un plazo no menor de tres (3) días hábiles, a fin de que subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la omisión. Mientras esté pendiente la subsanación, no procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo. De no efectuarse la subsanación dentro del plazo otorgado, la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, declarará el archivo del expediente.
Comentarios Recibido	Posición del OSIPTEL
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Conforme al artículo 125 de la LPAG, las observaciones a los escritos o solicitudes planteadas por los administrados se formulan otorgando	Telefónica del Perú sugiere que se adecue el plazo para la subsanación a dos (2) días hábiles, tal como lo establece el artículo 125° de la LPAG; asimismo, plantea incorporar observaciones en el momento de la presentación del reclamo o similar.



un plazo perentorio de dos (2) días hábiles para su subsanación e incluso pueden ser realizadas por la unidad de recepción. En ese sentido, sin perjuicio de la posibilidad de la empresa o TRASU de pedir el levantamiento de observaciones, planteamos lo siguiente:

- En el caso de reclamos escritos o presenciales que se admita que quien recibe el reclamo pueda incorporar observaciones al cargo.
- En el caso del reclamo telefónico se pueda informar al momento de presentación del reclamo o posteriormente –por la misma vía telefónica- sobre las observaciones y el plazo de subsanación, siempre y cuando se deje constancia de dicha comunicación.
- En el caso del reclamo web, sí se requiere para dar trámite que al menos se complete campos obligatorios que nos permita al usuario registrar el reclamo y a la empresa poder darle trámite. Por ejemplo, si no pone su nombre ni su teléfono, ni siquiera vamos a poder contactarnos con el usuario. En ese sentido, deben existir campos obligatorios para registrar el reclamo. Asimismo, para determinados campos, en caso no llenarlos, se podría informar en la propia web que se requiere de dicha información la cual debe ser subsanada en un plazo.

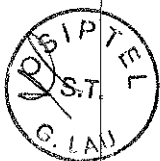
Asimismo, solicitamos que el Proyecto se alinee con este plazo señalado en la LPAG. Ello, sobre todo considerando que un plazo más reducido genera incentivos para que los usuarios asuman una diligencia mayor al momento de presentar sus peticiones ante el operador.

Sobre el particular, cabe mencionar que lo que establece la LPAG es supletorio a los procedimientos administrativos especiales. Tratándose de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones se ha considerado conveniente que sea la empresa operadora, a través de su funcionario designado para resolver los reclamos, o el TRASU; quienes otorguen a los usuarios, de ser el caso, un plazo de hasta tres (3) días hábiles, a efectos de que puedan subsanar las observaciones que se les notifiquen en la inadmisibilidad.

Propuesta

Artículo

Artículo 32°.- Imprudencia del reclamo, recurso o queja
Los reclamos serán declarados improcedentes cuando:



1. Hubieren sido presentados excediendo los plazos establecidos.
2. El objeto del reclamo no se encuentre contemplado dentro de las materias de competencia del OSIPTEL.
3. Exista un procedimiento en trámite sobre el objeto del reclamo o se hubiere emitido una resolución firme o que hubiere causado estado en un anterior procedimiento.

Los recursos serán declarados improcedentes cuando:

1. Hubieren sido presentados excediendo los plazos establecidos.
2. No se hubiere agotado la vía previa ante la empresa operadora.
3. Exista un procedimiento en trámite sobre el objeto del reclamo o se hubiere emitido una resolución firme o que hubiese causado estado en un anterior procedimiento.

Las quejas serán declaradas improcedentes cuando:

1. Hubieren sido presentadas excediendo el plazo establecido para solicitar la declaración del silencio administrativo positivo.
2. Exista un procedimiento en trámite sobre el objeto de queja o si el procedimiento hubiere concluido.
3. No se refiera a un procedimiento de reclamo o no esté comprendida en los supuestos del artículo 70º del presente Reglamento.

Comentarios Recibidos

Posición de OSIPTEL

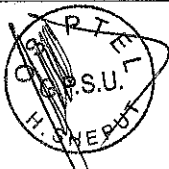
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

En la misma línea que el comentario establecido en el artículo 7 del Proyecto, se propone incluir también como un supuesto de improcedencia del reclamo, recurso o queja, que una materia idéntica a la que es reclamada haya sido objeto de pronunciamiento previo tanto del TRASU o de otro órgano OSIPTEL.

Telefónica del Perú solicita que se incluya como supuesto de improcedencia del reclamo, recurso o queja cuando una materia idéntica a la que es reclamada haya sido objeto de pronunciamiento previo del TRASU o de otro órgano del OSIPTEL.

Sobre el particular, puede observarse que el artículo bajo análisis establece como uno de los supuestos de improcedencia de los reclamos y recursos, cuando exista un procedimiento en trámite sobre el objeto del reclamo o se hubiere emitido una resolución firme o que hubiese causado estado en un anterior procedimiento (numeral 3); y para quejas cuando exista un procedimiento en trámite sobre el objeto



de queja o si el procedimiento hubiere concluido (numeral 2); por lo que la precisión solicitada por Telefónica del Perú no requiere ser incluida.

Sin perjuicio de lo señalado, se ha considerado pertinente precisar las causales de improcedencia de la queja por aplicación del SAP, conforme al siguiente texto:

Artículo 32º.- Improcedencia del reclamo, recurso o queja

Los reclamos serán declarados improcedentes cuando:

1. Hubieren sido presentados excediendo los plazos establecidos.
2. El objeto del reclamo no se encuentre contemplado dentro de las materias de competencia del OSIPTEL.
3. Exista un procedimiento en trámite sobre el objeto del reclamo o se hubiere emitido una resolución firme o que hubiere causado estado en un anterior procedimiento.

Los recursos serán declarados improcedentes cuando:

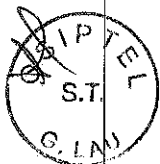
1. Hubieren sido presentados excediendo los plazos establecidos.
2. No se hubiere agotado la vía previa ante la empresa operadora.
3. Exista un procedimiento en trámite sobre el objeto del reclamo o se hubiere emitido una resolución firme o que hubiese causado estado en un anterior procedimiento.

Las quejas serán declaradas improcedentes cuando:

1. Hubieren sido presentadas antes del plazo para que se configure el silencio administrativo positivo o excediendo el plazo establecido para solicitar la declaración del silencio administrativo positivo.
2. Exista un procedimiento en trámite sobre el objeto de queja o si el procedimiento hubiere concluido.
3. No se refiera a un procedimiento de reclamo o no esté comprendida en los supuestos del artículo 70º del presente Reglamento.



Propuesta	
Artículo	Artículo 33°.- Motivación de las resoluciones Las resoluciones expedidas por las empresas operadoras y por el TRASU deberán: 1. Encontrarse debidamente motivadas, incluyendo expresamente los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, así como su correspondiente valoración. 2. Señalar las normas legales aplicadas en cada caso, con indicación expresa del (los) artículo (s) que fundamenten la resolución; y, 3. Ser suscritas por el (los) funcionario (s) responsables. El recurso de apelación presentado contra una resolución de primera instancia que no se encuentre debidamente motivada, será declarado a favor del usuario por el TRASU. Lo dispuesto en este párrafo no será de aplicación cuando el reclamo o recurso haya sido interpuesto contraviniendo los requisitos establecidos en el presente Reglamento. Las resoluciones de mero trámite que no constituyan la resolución final y las resoluciones que declaren fundado la totalidad del reclamo del usuario en primera instancia no precisan de motivación.
Comentarios Recibidos	Posición de OSIPTEL
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) • <u>MOTIVACIÓN DE LAS RESOLUCIONES:</u> <i>"(...) 2. Señalar las normas legales aplicadas en cada caso, con indicación expresa del (los) artículo (s) que fundamenten la resolución; y (...)"</i>	América Móvil cuestiona el numeral 2 al considerar que se contrapone con la disposición referida a que en el procedimiento no es obligatorio contar con abogado. Si bien es cierto, el Reglamento establece -en el artículo 5°- que no es obligatoria la intervención de abogado durante el procedimiento, el presente artículo se refiere al contenido de la resolución, la misma que



Respecto, a lo establecido en el numeral 2 del presente artículo, manifestamos nuestro asombro; ya que, si lo que busca el OSIPTEL con el presente Reglamento es que el usuario obtenga un proceso rápido y sencillo; y, considerando que un usuario promedio no tiene mayores conocimientos ni alcances sobre la interpretación de las normas, dicha obligación deviene en innecesaria e injustificada.

Al respecto, es preciso mencionar lo citado en el Informe N° 091-ST-GPSU/2014:

"(...) Otra de las características de este tipo de procedimientos es que no se requiere de la intervención de un abogado. (...)

El hecho que no sea necesaria la intervención de abogado en los procedimientos de reclamos exige que los procedimientos deban ser sencillos, de tal manera que se garantice que cualquier usuario pueda comprenderlo. (...)"

Es decir, el Regulador busca que usuario no requiera de un abogado para enfrentar el procedimiento de reclamos; y, contrariamente obliga a las empresas operadoras incluir un análisis estrictamente legal a sus resoluciones.

En este extremo queda en manifiesto la contradicción de vuestro despacho en relación a las obligaciones que imputa a las empresas operadoras y la los objetivos que busca cumplir con el presente Proyecto, es por ello, que solicitamos muy cordialmente, no considere el numeral 2 del artículo bajo comentario.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Con respecto a este artículo, consideramos evaluar lo establecido en la LPAG y la doctrina procesal y administrativa sobre el principio de verdad material. La decisión emitida por el TRASU debe cumplir con una motivación suficiente, sometiendo a escrutinio los alcances de la

debe ser motivada, en estricta observancia de los principios de legalidad y debido procedimiento administrativo.

Asimismo, es necesario recordar que lo que se busca es que los usuarios obtengan una respuesta fundada en derecho y entendible a nivel de un usuario promedio para que no requieran de abogado para su interpretación.

Telefónica del Perú enfatiza que el TRASU debe motivar sus resoluciones y que, de no existir motivación por parte del operador, no puede generar presunción de responsabilidad.

Al respecto, cabe precisar que una disposición similar a la comentada se encuentra vigente y ha sido regulada en el artículo 24° de la



decisión de primera instancia, en cumplimiento del Principio de Verdad Material. La imposición de una medida que perjudica la posición de un agente (como lo es la emisión de una decisión que falla de manera desfavorable para el operador), solo puede ordenarse si se tiene convicción y las evidencias probatorias y fundamentos de derecho así lo sugieren. De tal modo, la ausencia de motivación por parte del operador no podría generar una presunción de responsabilidad para éste.

Directiva de Reclamos. En ese sentido, es preciso citar la exposición de motivos de la Directiva en mención, que en el punto 3 indica:

"En ese sentido, en la Directiva se han señalado los medios para incentivar a las empresas a resolver de una manera adecuada y motivada los conflictos que surgen entre ellas y sus usuarios. En principio, de no existir estas medidas las empresas no tendrían incentivos para realizar una adecuada motivación de sus decisiones, s[ó]lo tienen incentivos para emitirla (si emiten la decisión no se aplica el Artículo 74 de la Ley) sin preocuparse especialmente del contenido de dicha decisión."

Por este motivo, estimamos necesario que exista esta disposición, caso contrario no habrían incentivos para que la empresa operadora pueda resolver de la mejor manera los reclamos de los usuarios, con resoluciones motivadas en derecho.

Adicionalmente, con relación a la motivación de las resoluciones por el TRASU, cabe indicar que de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones del TRASU (Resolución de Consejo Directivo N° 003-2003-CD/OSIPTEL), este Órgano resuelve de conformidad a las reglas del Derecho.

SR. CARLOS YALTA SOTELO

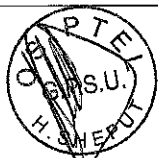
Debe garantizarse que las empresas operadoras se pronuncien en forma motivada sobre todos los extremos de un reclamo. En este sentido el artículo 33° debe indicar:

Artículo 33°.- Motivación de las Resoluciones

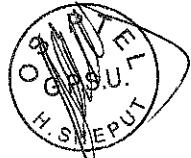
Las resoluciones expedidas por las empresas operadoras y por el TRASU deberán:

El Sr. Yalta propuso modificar el numeral 1 del presente artículo, a fin de incluir expresamente que las resoluciones emitidas por las empresas operadoras y el TRASU deben pronunciarse sobre todos los extremos del reclamo.

Al respecto, el artículo bajo comentario se refiere a la motivación y a la valoración de cada uno de los medios probatorios actuados, por lo que la empresa operadora se debe pronunciar por todos los extremos del reclamo. En tal sentido, se considera innecesaria la precisión propuesta.



1. pronunciarse sobre todos los extremos del reclamo y encontrarse debidamente motivadas,...	
Artículo	Propuesta
	Artículo 34°.- Aplicación del silencio administrativo positivo Será de aplicación el silencio administrativo positivo cuando habiendo transcurrido el plazo establecido en los artículos 36° y 54°, la empresa operadora no hubiera emitido y/o notificado la resolución de primera instancia o no hubiere emitido pronunciamiento por algún extremo del reclamo. Lo dispuesto en el párrafo anterior será de aplicación siempre que el reclamo haya sido interpuesto sin contravenir las disposiciones del presente Reglamento.
Comentarios Recibidos	Posición de OSIPTEL
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) <u>APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:</u> En relación a lo establecido en el presente numeral, solicitamos muy respetuosamente a vuestro despacho, nos precise o establezca los lineamientos de la aplicación del silencio administrativo positivo para los casos donde la materia reclamada no es susceptible de ser cuestionada en esta vía; y que sin embargo, se determinará que se ha incurrido en alguna infracción de plazos por ejemplo: Funcionamiento u operatividad del servicio Adicionalmente, podemos referirnos al caso de un reclamo por calidad donde el usuario reclame la falta de señal en su domicilio, por ejemplo,	América Móvil solicita precisar la aplicación del SAP, para los casos en los que considera que la materia reclamada no es susceptible de ser cuestionada en esta vía, como el funcionamiento u operatividad del servicio, o, en algunos casos de reclamo por calidad (señal). Al respecto, no consideramos conveniente establecer una previsión como la propuesta por la empresa operadora, toda vez que la norma bajo comentario establece los supuestos de aplicación del SAP con carácter general; correspondiendo a los órganos competentes pronunciarse si, en el caso concreto, la materia de reclamo es susceptible de ser cuestionada en esta vía.



y éste no es resuelto dentro de los plazos legales. En ese entendido, cómo se aplicará o se ejecutará el silencio administrativo positivo.	
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Con respecto a la aplicación del Silencio Administrativo Positivo, considerando la naturaleza de los servicios que se prestan y las condiciones técnicas para su atención, es importante que se habiliten alternativas que permitan la aplicación del silencio administrativo según tipo de reclamo. Así por ejemplo en los casos que no existan facilidades técnicas para instalar un determinado servicio, solicitamos se permita la posibilidad de brindar productos alternativos a los usuarios o resolver el contrato. Especial relevancia presenta el caso del silencio administrativo positivo de un reclamo de calidad. En este caso, un problema de calidad no necesariamente se puede resolver. Por ejemplo, puede tratarse de un problema de cobertura, o de capacidad. En este caso, no es razonable exigir a la empresa que coloque una estación base para solucionar este problema, no sólo por las inversiones involucradas sino porque muchas veces ello no es factible por impedimentos legales. Tampoco sería razonable otorgarle el servicio de manera gratuita indefinidamente. En ese sentido, lo razonable sería ajustar el recibo cuestionado y resolver el contrato. Por ello es importante que se pueda precisar este tipo de casuística.	Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

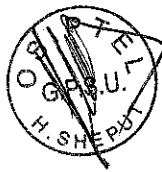
Artículo	Propuesta
	Artículo 35°.- Infracción de plazos



	El reclamo será declarado a favor del usuario por infracción de plazos, si transcurrido el plazo establecido en el artículo 54°, la empresa operadora no hubiere emitido la resolución de primera instancia resolviendo el reclamo. Lo dispuesto en el párrafo anterior será de aplicación siempre que el reclamo haya sido interpuesto sin contravenir las disposiciones del presente Reglamento.

Comentarios Recibidos	Posición de OSIPTEL
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Consideramos que este artículo se superpone al supuesto del silencio administrativo positivo recogido en el artículo 34 del Proyecto. Asimismo, no consideramos correcto la utilización del término "infracción de plazos", porque involucra un incumplimiento normativo.	Telefónica del Perú considera que la regulación de la "infracción de plazos" se superpone al SAP; y que, además, la utilización de dicho término conlleva un incumplimiento normativo. Al respecto, cabe indicar que la infracción de plazos no se superpone al SAP. Así, para la aplicación del SAP se requiere el transcurso del plazo de emisión y notificación del acto administrativo; mientras que para la infracción de plazos basta el transcurso del plazo para la emisión del acto administrativo.

Artículo	Propuesta
	Artículo 36°.- Notificación personal Las notificaciones se efectuarán en el domicilio señalado por el usuario al momento de la presentación del reclamo, o en el que él indique durante el trámite del procedimiento. En caso que el usuario no haya indicado domicilio, o que éste sea inexistente, la notificación se realizará en el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama; o, en su defecto, en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad o Registro Único de Contribuyente, según corresponda. El plazo para notificar las resoluciones emitidas por las empresas operadoras y por el TRASU no podrá exceder de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su expedición.



De no haber sido posible la realización de la notificación durante la primera visita, la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, deberán dejar al usuario un aviso indicando la fecha y hora aproximada en la que se realizará una segunda visita para notificar la resolución o el documento correspondiente. Adicionalmente, el aviso indicará el número telefónico al cual el usuario se podrá comunicar para coordinar la entrega y/o recojo de la notificación, a elección del usuario.

Comentarios Recibidos

Posición de OSIPTEL

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

(Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014)

• **NOTIFICACIÓN PERSONAL:**

Es pertinente, recalcar que América Móvil siempre respetuosa del marco jurídico vigente, busca cumplir con las exigencias normativas; no obstante, solicitamos a vuestro despacho que las medidas u obligaciones impuestas a la luz de las normas respeten el principio de razonabilidad y sobre todo generen eficiencia a todas las partes del proceso. En ese contexto, la medida impuestas ajena a la realidad, y ello lo demostramos de modo ilustrativo adjuntando un flujo de notificación cotizado para que vuestro despacho pueda valorar y establecer la razonabilidad de la medida que se pretende implementar, flujo que solicitamos se considere como información confidencial ⁴¹.

Como se puede apreciar el proceso introducido en el Proyecto materia de comentario, no recoge en absoluto el desenvolvimiento del mercado en el aspecto de las notificaciones. Al efecto nos preguntamos si el Tribunal en el trámite de sus notificaciones logra cumplir con el flujo que propone el proyecto. Es claro para el Regulador que la actividad de notificar no es ejecutada por la propia empresa operadora, es una actividad que se terceriza y se hace con empresas especializadas en

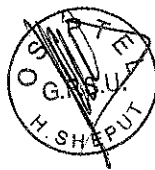
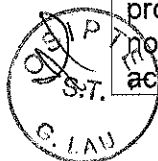
América Móvil cuestiona los plazos de notificación propuestos a nivel nacional y señalan que "la doble visita" perjudicará a las empresas operadoras.

Al respecto, en aras del beneficio del usuario, la eficiencia de las empresas operadoras y del TRASU se ha dispuesto este nuevo plazo de notificación de los actos administrativos (no mayor a cinco días hábiles), el cual es consistente con el plazo para notificación de los actos administrativos establecido en la LPAG (artículo 24.1).

Ahora bien, con relación a la notificación de los actos administrativos cuando se trate de procedimientos de provincias; cabe indicar que resulta aplicable el término de la distancia según el Cuadro General de Términos de la Distancia aprobado por el Poder Judicial, conforme a lo establecido en la Quinta Disposición Final y Complementaria del presente Reglamento.

Asimismo, con relación a la "doble visita", es de señalar que se trata de una disposición existente en la LPAG (art. 21.5), que regula los supuestos en los que -en el domicilio a notificar- no se encontrare persona capaz. De este modo, se dispone que, en estos casos, se deberá dejar constancia de ello, además de un aviso indicando la nueva fecha en la que se hará la notificación. En la segunda visita,

⁴¹ Nota del OSIPTEL: El "flujo de notificación" no ha sido incorporado, toda vez que -a la fecha de elaboración de la Matriz de Comentarios- se encontraba en trámite la solicitud de confidencialidad de la citada información presentada por América Móvil.



dicha materia, que a su vez buscan generar eficiencia en el mercado realizando notificaciones de manera masiva.

Ahora bien, con ello no pretendemos desligarnos de nuestras responsabilidades, al contrario, nos presentamos de manera clara y transparente ante su despacho para que nos detalle cómo han previsto lograr cumplir con esta obligación del lado del Tribunal. Del flujo antes detallado, es materialmente imposible que se instaure un proceso que cumpla con los plazos previstos a nivel nacional. Y el tema no pasa por costos, aunque este también es un tema que entendemos el Regulador debe ponderar. En ese sentido, en el supuesto que los operadores no tuviéramos ningún reparo en pagar cualquier precio por un flujo de notificación como el que propone el Proyecto, igualmente no cumpliríamos, y esto nos lleva una vez más a concluir que el Proyecto busca considerar como infracción la mayor cantidad de supuestos posibles, olvidándose que en materia sancionatoria se debe ser acucioso y tipificar acorde la realidad del mercado y de las posibilidades reales de cumplimiento de la norma.

Finalmente, debemos señalar que con la implementación de un proceso de doble visita se perjudica enormemente a las operadoras, toda vez que como tendrán casos de no cumplimiento, tendrán que aplicar el silencio administrativo de manera indiscriminada, y en paralelo ser sancionados por ello.

aun cuando no se encontrara a nadie, se procederá a realizar la notificación debajo de la puerta.

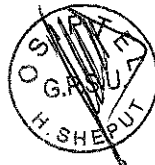
Esta medida coadyuva a la eficacia del acto administrativo, evitando que se generen nulidades por una notificación defectuosa, además de mantener la notificación bajo puerta, luego de no ser exitosa la segunda visita.

De otro lado, se alega que los costos por la notificación podrían duplicarse. Sobre el particular, es claro que la obligación de una segunda visita busca incentivar a que la empresa operadora logre la notificación directamente a la persona involucrada en la primera visita, lo cual puede lograrse de forma eficiente si la empresa operadora establece algún mecanismo para acordar o informar al usuario el día en que se realizará la notificación, por ejemplo, a través de una llamada o un mensaje de texto enviado al usuario para coordinar la notificación.

Al respecto, cabe resaltar que los métodos disuasivos de conducta deben ser lo suficientemente efectivos, tal que la empresa operadora prefiera cambiar dicha conducta pues si la mantiene, la penalidad, sanción o costos serán mayores que el beneficio obtenido.

En este caso en particular, la conducta que se busca es que la empresa operadora se esfuerce más, a fin de lograr que la notificación se haga tras una sola visita y de forma directa al usuario o a persona capaz.

En ese sentido, la obligación de una segunda visita busca disuadir a la empresa operadora a hacer lo posible porque la notificación se realice de manera exitosa en la primera visita, evitando los costos alegados. De este modo, se entiende que las empresas operadoras buscarán evitar realizarla, con lo que se estaría logrando el objetivo planteado, la notificación de manera efectiva en la primera visita.



	Sin perjuicio de lo señalado, evaluados los comentarios de las empresas operadoras, se ha considerado conveniente adecuar el artículo bajo comentario, a fin de que la obligación de las empresas operadoras de realizar una “segunda visita”, en los casos que no haya sido posible realizar la notificación durante la primera, sólo sea aplicable a los centros poblados urbanos. Para ello, se tendrá en consideración, el listado consolidado de centros poblados urbanos y rurales del OSIPTEL.
<u>AMERICATEL PERÚ S.A.</u> (Carta C.615-2014-GLAR del 6 de noviembre de 2014) • <u>Respecto del lugar de notificación personal:</u> Conforme a lo señalado en el proyecto de norma, la notificación personal deberá observar un orden de prelación respecto del lugar donde deberá notificarse la resolución emitida en el procedimiento de reclamo, siendo que, <i>es posible notificar en un lugar no señalado por el cliente al momento de la presentación del reclamo</i>, por ejemplo, en el lugar de facturación, y en defecto de éste último, en el domicilio inscrito en la RENIEC. Sin embargo, conforme a lo establecido en el literal ii) del numeral 27 del Anexo 1 denominado "Régimen de Infracciones y sanciones", constituye infracción grave, la notificación que se realice en <i>un lugar distinto al que el usuario hubiese establecido</i>. Por tanto, en cautela de la coherencia normativa que debe observar todo cuerpo jurídico, consideramos importante que el ente regulador no tipifique como infracción la conducta antes señalada, toda vez que no puede sancionarse una conducta que cuya actuación es permitida por la autoridad administrativa a través de una norma jurídica emitida por ella misma.	Americatel cuestiona que sea posible realizar la notificación en un lugar distinto al señalado por el usuario al presentar el reclamo y solicita que se mantenga el plazo para notificar de diez (10) días hábiles establecido en la Directiva de Reclamos. Al respecto, cabe indicar que la redacción del artículo no establece que la notificación se realice en un lugar distinto al señalado por el usuario; por el contrario, las notificaciones se realizarán en el domicilio señalado por el usuario al momento de la presentación del reclamo, o en el que indique durante el trámite del procedimiento. Los supuestos a los que –entendemos- se refiere la empresa operadora, son los casos en los que el usuario no señala domicilio o éste sea inexistente, respecto de los cuales se podrá utilizar otras formas de notificación. Para lo cual se ha tomado con referencia lo establecido en los artículos 20.1 y 21 de la LPAG. En consistencia con lo antes señalado, el régimen de infracciones y sanciones tipifica como infracciones las notificaciones no realizadas conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento. En lo concerniente al plazo de notificación, nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



• **Respecto del plazo de notificación personal**

Consideramos importante que el plazo de notificación establecido en la Directiva de Reclamos vigente se mantenga, toda vez que el plazo propuesto en el proyecto de Reglamento resulta ser insuficiente, considerando que las empresas operadoras debemos entregar resoluciones a clientes cuyo domicilio de notificación se ubican en zonas rurales e urbanas en todos los departamentos del país.

ENTEL PERÚ S.A.

(Carta CGR-2028/14 del 6 de noviembre de 2014)

(Nota: Comenta artículos 36 y 38)

El presente artículo establece las condiciones necesarias para que se realice la notificación personal de las resoluciones a los reclamos de usuarios.

Asimismo establece que en caso dicha notificación no se realice en una primera visita, la empresa operadora deberá disponer que se realice una segunda visita para en la misma recién se proceda a la notificación bajo puerta de la resolución. Ambas visitas, entendemos, deben realizarse dentro del plazo de cinco (5) días hábiles para la notificación definido por el propio Proyecto.

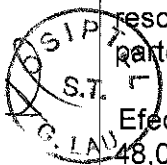
Al respecto, las disposiciones establecidas en el presente artículo nos generan una gran preocupación ya que se ha establecido la obligación a cargo de los operadores de realizar una segunda visita al domicilio del usuario para notificarle la resolución a su reclamo, lo cual en nuestra opinión resultaría inviable e ineficiente atendiendo a la cantidad de resoluciones que deben ser notificadas diariamente a los usuarios por parte de un operador como Entel.

Efectivamente, durante el último año hemos debido resolver más de 48,000 reclamos de usuarios que requirieron cundo menos una visita

Entel Perú solicita aclarar la duda respecto a si las dos visitas deben realizarse dentro de los cinco (5) días hábiles de plazo.

Al respecto, como se ha señalado anteriormente, esta disposición es consistente con lo dispuesto en el artículo 24.1 de la LPAG; por lo que, en efecto, de corresponder las dos visitas, deben ser realizadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la expedición de la resolución correspondiente.

En lo concerniente al plazo de notificación y la segunda visita, así como el incremento de costos, nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



al domicilio del usuario para realizar la notificación de su resolución, y en algunos casos dos visitas cuando el usuario interpuso reconsideración.

De aprobarse la presente disposición planteada en el Proyecto, las visitas al domicilio del usuario podrían alcanzar más de 100,000 visitas en el año, cantidad que resulta inmanejable en términos de costos y eficiencias, más aún cuando existen mecanismos electrónicos para realizar estas notificaciones.

A ello debe sumársele el corto plazo de cinco (5) días establecido en el Proyecto para realizar las dos visitas, el cual resultaría inviable de cumplir considerando la cantidad de resoluciones que debemos de notificar diariamente, sumado a las complejidades existentes para identificar el domicilio del usuario en la primera visita (ello genera que muchas veces la primera visita se concluya en un plazo mayor a cinco (5) días hábiles).

En nuestra opinión resulta desproporcionado que estableciéndose actualmente un plazo de diez (10) días hábiles para realizar una visita de notificación el Proyecto establezca una reducción abrupta de este plazo a tan sólo cinco (5) días hábiles para realizar dos visitas de notificación.

Para estos casos debe de considerarse los principios de proporcionalidad y razonabilidad antes comentados, a fin de que las adecuaciones a la norma respondan siempre a la viabilidad de su implementación.

Finalmente, no encontramos las razones por las cuales las notificaciones bajo puerta no puedan realizarse por los operadores en caso que no se encuentre a persona alguna en el domicilio del usuario en la primera visita. Al retornar al domicilio el usuario encontrará la resolución a su reclamo ya sea que se trate de una primera o una segunda visita realizada por el operador, por lo que no encontramos



beneficio alguno en este caso para el usuario, pero si un potencial perjuicio para los operadores en términos de costos y eficiencias.

En tal sentido, y atendiendo a lo expuesto precedentemente, solicitamos que se elimine la presente modificación dispuesta en el Proyecto, manteniendo el artículo vigente.

ASOCIACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA INFRAESTRUCTURA NACIONAL- AFIN

(Carta N° 206-2014 de fecha 6 de noviembre de 2014)

Exigencia de dos visitas de notificación y a su vez reducción del plazo de notificación a la mitad del plazo vigente: en el Proyecto no ha habido un análisis sobre la viabilidad de esta exigencia. Esto involucra generar costos innecesarios a las empresas que impactan en el usuario, cuando a lo que se debe tender en el sector, es a la utilización de la notificación electrónica. No se considera que los servicios de telecomunicaciones tienen alcance nacional y que la notificación se vuelve un reto muy complicado en muchas zonas del país debido entre otras cosas, a nuestra geografía, déficit de infraestructura y dispersión poblacional. Bajo las estadísticas actuales de reclamos, esta nueva exigencia resulta inviable, dado el incremento de cifras producto de la eliminación del reporte previo el resultado será peor, no sólo para las operadoras sino también para el TRASU. Urge por tanto un adecuado análisis costo-beneficio del planteamiento.

GILAT TO HOME PERÚ S.A.

(Carta GL-602-2014 del 6 de noviembre de 2014)

Al respecto, debemos resaltar que el acto de notificación es de vital importancia, puesto que tiene como finalidad que el administrado tenga conocimiento del acto administrativo y pueda defenderse ante el mismo.

Así, con la notificación no sólo se comunica de manera formal un acto administrativo al administrado, sino que con dicho acto se permite el

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

Gilat To Home señala que el plazo de cinco (5) días hábiles es imposible de cumplir, sobretodo porque dicha empresa cuenta con clientes en zonas rurales. Asimismo, plantea que el plazo de notificación en zonas rurales sea de quince (15) días hábiles y en urbanas de diez (10) días hábiles. Finalmente, cuestiona la segunda visita indicando que debe notificarse bajo puerta en la primera visita.

Sobre lo señalado por la empresa operadora, cabe precisar que la notificación tiene por finalidad dotar de eficacia al acto administrativo (artículo 16° de la LPAG), dado que se presume válido (artículo 9° de



ejercicio del derecho constitucional a la defensa. Por tal motivo, el acto de notificación debe desarrollarse con las máximas garantías y con todas las formalidades previstas en la ley, pues, al respetarse las mismas se tiene la certeza, o la presunción que el administrado tomó -fehacientemente- conocimiento del contenido del acto administrativo y, por tanto, se encuentra en la capacidad real de ejercer su derecho de defensa.

Atendiendo a la importancia del acto de notificación para el usuario, consideramos que el plazo de cinco (05) días hábiles para que la empresa notifique sus resoluciones es insuficiente, sobre todo cuando también se le obliga a realizar una segunda visita, en caso no se pueda notificar la posible la realización de la notificación durante la resolución en la primera visita.

Sobre este punto, respetuosamente, debemos indicar que cuando el Organismo Regulador adopta este tipo de medidas, se evidencia que toda su facultad regulatoria la dirige a establecer procedimientos o imponer obligaciones para empresas operadoras cuyos clientes se encuentran -principalmente- en zonas urbanas; motivo por el cual, no contempla ciertas telefónicas excepciones para las empresas operadoras que prestan sus servicios en zonas rurales.

En esa línea, como es de su conocimiento, GILAT es una empresa que brinda sus servicios en pueblos alejados de nuestro país, con la finalidad de contribuir a su integración. Para citar algunos ejemplos, GILAT presta servicios de telefonía pública e internet en localidades como: Andarapa (Apurímac), Sachabamba (Ayacucho), Sampantuari Alta (Cusco), Sune (Huancavelica), etc.

Debe precisarse que existen dificultades para acceder a dichas localidades, como: (i) problemas climáticos, (ii) transporte, (iii) disposición de courier para llegar hasta dichas localidades, entre otros, lo que en la —práctica— no permitirá que GILAT notifique sus

la LPAG). En relación al plazo de notificación de usuarios de otras zonas del país -como se señaló en el comentario anterior- de corresponder, se agregará el término de la distancia, conforme a lo dispuesto en la Quinta Disposición Final y Complementaria del presente Reglamento.

Finalmente, con relación a la disposición referida a la segunda visita, como se ha señalado anteriormente, se ha considerado conveniente adecuar el artículo bajo comentario, a fin de que la obligación de las empresas operadoras de realizar una "segunda visita" para efectuar la notificación, en los casos que no haya sido posible realizarla durante la primera, sólo sea aplicable a los centros poblados urbanos.

Para ello, se tendrá en consideración, el listado consolidado de centros poblados urbanos y rurales del OSIPTEL.

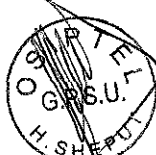
En consecuencia, la nueva redacción del artículo será la siguiente:

Artículo 36º.- Notificación personal

Las notificaciones se efectuarán en el domicilio señalado por el usuario al momento de la presentación del reclamo, o en el que él indique durante el trámite del procedimiento. En caso que el usuario no haya indicado domicilio, o que éste sea inexistente, la notificación se realizará en el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama; o, en su defecto, en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad o Registro Único de Contribuyente, según corresponda.

El plazo para notificar las resoluciones emitidas por las empresas operadoras y por el TRASU no podrá exceder de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su expedición.

De no haber sido posible la realización de la notificación durante la primera visita, la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, deberán dejar al usuario un aviso indicando la fecha y hora aproximada en la que se realizará una segunda visita para notificar la resolución o el documento correspondiente.



resoluciones en el plazo de cinco (05) días hábiles, a pesar de los mejores esfuerzos que pueda realizar.

Adicionalmente, la norma indica que la empresa operadora deberá dejar al usuario un aviso indicando la fecha y hora aproximada en la que se realizará una segunda visita para notificar la resolución. El aviso indicará el número telefónico al cual el usuario podrá comunicarse para coordinar la entrega y/o recojo de la notificación, a elección del usuario.

Adviértase en este punto que, en algunas zonas rurales, los pobladores no cuentan con teléfono, por lo que el usuario estaría impedido de comunicarse a fin de realizar las coordinaciones, o estaría obligado a trasladarse a otra localidad para poder comunicarse con la empresa operadora, situación que le generará mayores costos.

En consecuencia y atendiendo a lo expuesto, recomendamos lo siguiente:

- Otorgar quince (15) días hábiles a las empresas operadoras rurales para notificar sus resoluciones y diez (10) días hábiles a las empresas que prestan servicios en zonas urbanas.
- No obligar a la empresa operadora a realizar una segunda visita, sino que se notifique bajo puerta cumpliendo con todos los requisitos exigidos en la normativa vigente, de modo que se acredite de modo -fehaciente- que el usuario tomó conocimiento de la resolución expedida por la empresa operadora.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Con respecto a este artículo debemos manifestar, nuestra preocupación por el plazo y mecanismo para notificación planteado en el proyecto normativo.

Adicionalmente, el aviso indicará el número telefónico al cual el usuario se podrá comunicar para coordinar la entrega y/o recojo de la notificación, a elección del usuario.

La obligación de las empresas operadoras y del TRASU de realizar una segunda visita para notificar la resolución o el documento correspondiente, sólo será aplicable para centros poblados urbanos. Para ello, se tendrá en consideración el listado de centros poblados urbanos y rurales del OSIPTEL.

Telefónica del Perú considera que la presente disposición no pasaría un test de proporcionalidad porque la medida de la segunda visita es muy costosa e inviable.

Al respecto, nos remitimos a lo manifestado en este mismo acápite sobre el particular.



Los plazos previstos para la notificación personal no pueden ser cumplidos, más aun considerando que se exige una segunda visita para poder realizar la notificación bajo puerta y que las empresas operadoras verán incrementado el número de expediente de reclamos en más de 800% producto de la eliminación del reporte previo. La razón detrás es la siguiente:

- (i) Existe una serie de actividades que deben desarrollarse para atender las notificaciones de las resoluciones de primera instancia. Sobre el particular, el flujo de notificación del proveedor es el siguiente:

Como se desprende del flujo, resulta imposible completar el proceso de notificación en los plazos otorgados.

- (ii) Adicional a ello hay que considerar el plazo de transporte, el cual varía dependiendo de la zona de notificación, más aun considerando que la empresa tiene clientes a nivel nacional, tanto en zonas urbanas como rurales. A continuación unos ejemplos dados por nuestro proveedor:⁴²

- (iii) Por otro lado, como conocerá OSIPTEL porque es una práctica común en los proveedores, hay reglas que aplican para optimizar las visitas que harían inviable la doble visita:

- No hay visitas diarias por cuadrante.
- Mensajero termina su cuadrante y no retrocede su recorrido.
- Zonas Periféricas y alejadas con visitadas cada 3 ó 4 días según la zona.

- (iv) Como puede apreciarse en la comparación de los cargos de notificación de un servicio de entrega de tarjeta de crédito, los

Asimismo, Telefónica del Perú alega incremento de costos de notificación, debido a la exigencia de la segunda visita y la eliminación del reporte previo.

Al respecto, es preciso aclarar, conforme se desarrolla en el análisis de los comentarios realizados por América Móvil al artículo 36°, a los cuales nos remitimos expresamente, que la obligación de una segunda visita busca disuadir a la empresa operadora a hacer lo posible porque la notificación se realice de manera exitosa en la primera visita, evitando los costos alegados. Asimismo, con relación al alegado incremento de costos debido a la eliminación del reporte previo, cabe indicar, conforme se ha desarrollado en el análisis del artículo 46°, al cual nos remitimos expresamente, que la eliminación de los reportes previos al reclamo, no tendrían por qué implicar que el total de reportes que se vienen generando se conviertan en reclamos.

⁴² Nota del OSIPTEL: El "flujo de notificación" y el cuadro sobre las "horas de tránsito a destino" no han sido incorporados, considerando que información similar de otra empresa operadora no ha sido incluida.

Cargo Tarjeta de Crédito[illegible]

100-443893-1

100-443893-2

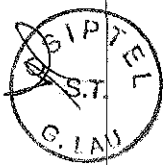
100-443893-3

100-443893-4

100-443893-5

Cargo Resoluciones

- (v) No sólo resulta inviable el cumplimiento del plazo, sino que la exigencia de doble notificación aunada a la eliminación del reporte previo, involucrará un sobre costo sustancial a las empresas operadoras que no han sido debidamente valorados. En efecto, se ha estimado que ello involucra un sobre costo anual a la industria de más de 46 millones de soles, lo cual



implica un incremento de costos del orden de 1,441% y que a continuación simulamos:

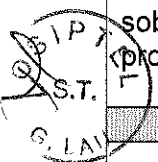
	Estimación De Numero De Reclamos	Costo Simulado De Notificación S/	Incremento
Reclamos 2013	746551	3,454,590.10	100%
Simulación De Reclamos Nuevo Reglamento	7176064	49,809,777.83	1441.84%

Variables usadas para el cálculo:

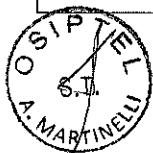
- Número de reclamos reportados a OSIPTEL 2013. La simulación considera que producto de la eliminación del reporte previo, los reportes de la industria del 2013, se considerarán como reclamos.
- Sobre el total de reclamos, se asume que en el 50% de casos habrá una doble visita de notificación.
- Se asume un costo diferenciado de notificación Lima/provincias. En este caso se ha asumido un costo de S/ 3.56 en Lima y S/ 5.331 en provincias.

Por todo lo expuesto, creemos que esta medida no pasaría un test de proporcionalidad, porque no se ha sustentado que la misma genere un beneficio a los usuarios y menos que este beneficio sea mayor al sobre costo generado a la industria. Por ello solicitamos eliminar esta propuesta.

Artículo



Propuesta	
Artículo 37°.- Constancia de notificación personal El documento que acredite la entrega de la resolución constituye la única constancia del cumplimiento de la obligación de notificación, debiendo ser anexado al expediente correspondiente. Dicha constancia de notificación debe contener, como mínimo, los siguientes datos: 1. Fecha y hora de la notificación. 2. Número de la resolución notificada. 3. Número o código del reclamo. 4. Domicilio donde se realiza la notificación. 5. Nombre y apellidos completos de la persona que recibe la notificación. 6. Número del documento legal de identificación de la persona que recibe la notificación. 7. Firma de la persona que recibe la notificación o su huella digital, de ser iletrada; y, 8. La relación de la persona que recibe la notificación con el destinatario. La constancia de notificación que registre alguna enmendadura será considerada como inválida por el TRASU, siempre que el motivo de la corrección no haya sido indicado en dicho documento.	
Comentarios Recibidos	Posición de OSIPTEL
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Solicitamos respetuosamente a su Despacho que se considere la posibilidad de saneamiento de las notificaciones consideradas como defectuosas, tal como está previsto en la LPAG: Artículo 27°.- Saneamiento de notificaciones defectuosas 27.1 Las notificaciones defectuosas por omisión de alguno de sus requisitos de contenido, surtirá efectos legales a partir de la fecha en	El presente artículo ha sido comentado por Telefónica del Perú, que plantea incorporar la figura de la notificación defectuosa, al considerar que la posibilidad de su subsanación es invalidada en el proyecto de Reglamento, aun cuando el reclamante realice actos procedimentales que la convaliden. Al respecto, cabe precisar que -en ningún momento- el artículo bajo comentario prohíbe o limita la posibilidad de saneamiento de notificaciones defectuosas a las que se refiere el artículo 27° de la LPAG. En ese sentido, no se considera pertinente realizar la precisión solicitada por Telefónica del Perú.



que el interesado manifiesta expresamente haberla recibido, si no hay prueba en contrario.

27.2 También se tendrá por bien notificado al administrado a partir de la realización de actuaciones procedimentales del interesado que permitan suponer razonablemente que tuvo conocimiento oportuno del contenido o alcance de la resolución, o interponga cualquier recurso que proceda. No se considera tal, la solicitud de notificación realizada por el administrado, a fin que le sea comunicada alguna decisión de la autoridad.

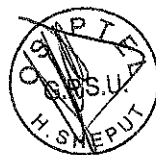
Sin embargo en el proyecto de Reglamento, esta posibilidad queda invalidada aun cuando el reclamante realice actos procedimentales que convaliden la notificación. En tal sentido, proponemos la siguiente redacción:

Artículo 37°.- Constancia de notificación personal

El documento que acredite la entrega de la resolución constituye la única constancia del cumplimiento de la obligación de notificación, debiendo ser anexado al expediente correspondiente.

Dicha constancia de notificación debe contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Fecha y hora de la notificación.
2. Número de la resolución notificada.
3. Número o código del reclamo.
4. Domicilio donde se realiza la notificación.
5. Nombre y apellidos completos de la persona que recibe la notificación.
6. Número del documento legal de identificación de la persona que recibe la notificación.
7. Firma de la persona que recibe la notificación o su huella digital, de ser iletrada; y,
8. La relación de la persona que recibe la notificación con el destinatario.



La notificación defectuosa podrá ser saneada a través de los mecanismos previsto en el artículo 27° de la Ley de Procedimiento Administrativo General.

Propuesta

Artículo

Artículo 38°.- Notificación bajo puerta

Si tampoco fuera posible realizar la notificación personal durante una segunda visita, la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, y dentro del plazo máximo establecido en el artículo 36°, dejarán la resolución o el documento a notificar debajo de la puerta del lugar donde se debe realizar la notificación.

En las notificaciones realizadas bajo puerta el notificador dejará constancia de este hecho en un acta de notificación. Dicha acta deberá consignar la fecha y hora de su realización, así como las características de la fachada del inmueble que permitan razonablemente identificar el lugar donde se realizó la notificación.

Adicionalmente, según la disponibilidad de la información, el notificador deberá consignar el número del suministro eléctrico, los números de fachada con los que se encuentran signados los inmuebles colindantes o el inmueble ubicado al frente, y el número de registro del poste eléctrico más cercano al inmueble a notificar.

En estos casos, el notificador deberá indicar su nombre y apellidos, el número de su documento legal de identificación y su firma.

Comentarios Recibidos

Posición de OSIPTEL

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Con respecto al primer párrafo del presente artículo solicitamos se considere nuestros comentarios al artículo 36° y 37°.

El artículo ha sido comentado por Telefónica del Perú indicando que existen casos en los que es imposible la notificación bajo puerta, además, plantea el abuso de derecho en estos casos. Asimismo, solicita mayor flexibilidad para dejar la constancia bajo puerta, estableciendo que el suministro eléctrico o poste eléctrico resulten alternativos.



Asimismo, solicitamos tanto en el caso del artículo 36° como el presente considerar la existencia de la problemática de direcciones inexistentes que tiene la presente casuística:

- La calle no existe en el distrito o provincia indicada
- La numeración no existe
- Misma dirección (calle y número) que figuran en distintas provincias
- Más de un cliente con igual dirección de notificación y los mismos no tiene vínculo.

El % de resoluciones no entregadas por deficiencia en la dirección es alto. En nuestro caso es del 16% en móvil. Inclusive se presenta en la fija cuando el cliente da una dirección específica para el procedimiento de reclamos. Esto incluso lo realizan los tramitadores de manera intencional para acogerse a la aplicación de silencio administrativo positivo, realizando una conducta procedimental que no se encuentra acorde con la buena fe recogida en la Ley de Procedimiento Administrativo General, llegándose a la figura de un ejercicio abusivo del derecho. Adjuntamos como anexo 3 ⁽⁴³⁾, ejemplos de dicha problemática y solicitamos que se adopte medidas para evitar este tipo de situaciones que afectan al procedimiento de reclamos.

Por otro lado, solicitamos una mayor flexibilidad en la constancia de notificación bajo puerta, estableciendo que el número de suministro eléctrico o de poste eléctrico resulten alternativos.

Como se indicó en la respuesta a los comentarios al artículo 36°, la notificación dota de eficacia al acto administrativo, por lo que resulta necesario cumplir con todos los parámetros que exige la Ley. En consecuencia, cuando la empresa operadora se encuentre ante estos casos, deberá utilizar el orden de prelación establecido en el artículo 36° del proyecto de Reglamento.

Sobre el abuso de derecho ya nos pronunciamos en el comentario al artículo 7°, al cual nos remitimos expresamente.

Con relación a la flexibilidad de la notificación bajo puerta y los datos adicionales, tanto del suministro eléctrico como el del poste eléctrico, cabe indicar que esta información serán empleados, según la disponibilidad de la información, tal como lo establece el artículo bajo comentario.

No obstante lo señalado, cabe precisar que a fin de concordar el artículo bajo comentario con la modificación realizada al artículo 36°, se ha considerado pertinente agregar un párrafo, quedando el presente artículo redactado de la siguiente manera:

Artículo 38°.- Notificación bajo puerta

En los centros poblados rurales, considerados como tales en el listado de centros poblados urbanos y rurales del OSIPTEL, si no fuera posible realizar la notificación personal durante una primera visita, procederá que la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, y dentro del plazo máximo establecido en el artículo 36°, dejen la resolución o el documento a notificar debajo de la puerta del lugar donde se debe realizar la notificación.

En los centros poblados urbanos, considerados como tales en el listado de centros poblados urbanos y rurales del OSIPTEL, si durante una segunda visita tampoco fuera posible realizar la notificación personal, procederá que la empresa operadora o el

⁴³ Dicho anexo no se incorpora en la presente Matriz de Comentarios.

	<u>TRASU, según corresponda, y dentro del plazo máximo establecido en el artículo 36°, dejen la resolución o el documento a notificar debajo de la puerta del lugar donde se debe realizar la notificación.</u> En las notificaciones realizadas bajo puerta el notificador dejará constancia de este hecho en un acta de notificación. Dicha acta deberá consignar la fecha y hora de su realización, así como las características de la fachada del inmueble que permitan razonablemente identificar el lugar donde se realizó la notificación. Adicionalmente, según la disponibilidad de la información, el notificador deberá consignar el número del suministro eléctrico, los números de fachada con los que se encuentran signados los inmuebles colindantes o el inmueble ubicado al frente, y el número de registro del poste eléctrico más cercano al inmueble a notificar. En estos casos, el notificador deberá indicar su nombre y apellidos, el número de su documento legal de identificación y su firma.

Propuesta	
Artículo	Artículo 39°.- Notificación por correo electrónico El usuario podrá autorizar por escrito que la notificación de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento administrativo asociado a su reclamo se realice a través de medios electrónicos a la dirección válida de correo electrónico que él indique. 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. La notificación electrónica deberá contener los requisitos establecidos en el artículo 24° de la Ley N° 27444 y el acto administrativo a notificar podrá incluirse en archivo adjunto en formato PDF. La notificación electrónica surtirá efectos el día que conste haber sido recibida. La constancia de recepción es el acuse de recibo que deberá archivar en el expediente en el que se ha emitido el acto administrativo notificado. Si transcurrido un (1)



día hábil desde el envío de la notificación electrónica, la empresa operadora o el TRASU no hubieren recibido el acuse de recibo correspondiente, deberán proceder a realizar la notificación personal, la cual deberá efectuarse dentro del plazo máximo establecido en el artículo 36°.

Las notificaciones electrónicas a cargo de las empresas operadoras o del TRASU, deberán realizarse en día hábil y dentro del horario de 8:00 a 18:00 horas. Si la notificación se realiza más allá de las 18:00 horas, se entenderá efectuada el día hábil siguiente.

Comentarios Recibidos

Posición de OSIPTEL

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

(Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014)

• NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO:

En relación a lo establecido en el presente artículo:

"(...) La notificación electrónica surtirá efectos el día que conste haber sido recibida. (...)"

Concordamos con vuestro despacho en relación a mantener la opción de notificación de recursos y/o reclamos por vía electrónica a los usuarios; sin embargo, mediante el texto propuesto se estaría dejando la validez de la misma al usuario, quien tendrá que emitir la conformidad de la recepción.

Ahora bien, si partimos de la premisa que es el usuario quien solicita la notificación por correo electrónico; y, las empresas operadoras deben cumplir con dicho requerimiento, porque la validez de la misma tiene que trasladarse a la esfera del usuario, obligando y sancionando con infracción grave a las empresas operadoras que no inicien el procedimiento regular de notificación, cuando no reciban la constancia de recepción por parte del usuario.

América Móvil, Gilat To Home, Entel Perú y Telefónica del Perú solicitan que la validez de la notificación por correo electrónico se compruebe con la confirmación de lectura (América Móvil, Gilat To Home), constancia de envío (Entel Perú), o acuse de recibo masivo (Telefónica del Perú).

Al respecto, si bien es cierto el usuario tiene responsabilidades al acceder a este tipo de notificación electrónica (artículo 40° del proyecto de Reglamento), lo que intenta salvaguardar el Reglamento es que el usuario pueda conocer —efectivamente— el acto administrativo que se le pretende notificar.

En ese sentido, se busca evitar eventualidades con el uso del correo electrónico que puedan dificultar al usuario el conocer el documento o posibles errores de envío. De ahí, la importancia que la constancia de recepción sea el acuse de recibo electrónico, con lo cual se otorga validez al acto administrativo.

Cabe precisar que el artículo prevé que, en caso no se reciba la confirmación del usuario pasado un (1) día hábil, se deberá proceder a la notificación regular.



En ese sentido, lo que proponemos a vuestro despacho es establecer que para la validez de la notificación electrónica será suficiente sólo la confirmación de lectura correspondiente.

En esa línea de ideas, lo que buscamos es que el Regulador fomente no sólo la cultura de reclamo sino que éste sea informado; es decir, el objetivo debe ser que se incremente la cantidad de usuarios informados y responsables lo cual generara impacto no solo a nivel del presente proyecto sino a nivel global el cual permitirá una mejor decisión de los usuarios al momento de adquirir un servicio.

Americatel, AFIN, Viettel, Telefónica del Perú y Entel Perú solicitan que la autorización también sea factible a través de otros medios, como la vía telefónica; además, solicitan se precise si el plazo de la notificación personal, derivada de la no confirmación, se computa desde el día siguiente hábil o si el día transcurrido se cuenta dentro de los cinco (5) días hábiles.

Al respecto, con relación a la autorización para la notificación por correo electrónico, evaluados los comentarios de las empresas operadoras, se propone una nueva redacción del presente artículo.

De otro lado, con relación al cómputo del plazo para la notificación personal, si transcurrido el plazo de un día hábil no se hubiese recibido el acuse de recibo correspondiente, cabe precisar que este plazo se encuentra incluido dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la expedición de la resolución, conforme se señala en el artículo bajo comentario.

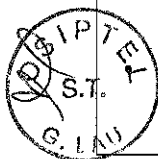
AMERICATEL PERÚ S.A.
(Carta C.615-2014-GLAR del 6 de noviembre de 2014)

• **Respecto de la autorización del usuario para ser notificado por correo electrónico:**

Considerando que existe un gran número de clientes que utilizan el canal telefónico para la presentación de sus reclamos, creemos conveniente que se permita al cliente autorizar telefónicamente la notificación electrónica de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento de reclamos, dejando plena constancia de su identidad y de su manifestación de voluntad.

Respecto del plazo para la realización de la notificación personal, luego de ejecutada fracasada la notificación electrónica:

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



Consideramos necesario que el OSIPTEL precise si el plazo de cinco (05) días hábiles para ejecutar la notificación personal, se cuenta desde el día hábil siguiente de fracasada la notificación electrónica, toda vez que, de la redacción del proyecto de norma se entendería que, el día hábil en que se intentó realizar la notificación electrónica, debe incluirse dentro del plazo de cinco (05) días con el que se contaría para ejecutar la notificación personal.

ENTEL PERÚ S.A.
(Carta CGR-2028/14 del 6 de noviembre de 2014)

El presente artículo establece los requisitos para que surta efecto la notificación electrónica, entre ellos que la empresa operadora cuente con una constancia de recepción o acuse de recibo.

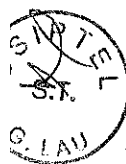
Al respecto, y tal como lo hemos expresado precedentemente, saludamos la presente incorporación planteada en el Proyecto, en la medida en que la notificación de las resoluciones a reclamos por la vía electrónica permitirá dinamizar este procedimiento, acorde con el desarrollo tecnológico que existe en la actualidad.

Sin embargo, consideramos que existen oportunidades de mejora al presente artículo, así como aclaraciones necesarias para su adecuada aplicación.

En primer, lugar, el presente artículo establece que para acreditar la realización de la notificación vía electrónica al usuario, la empresa operadora deberá contar con el acuse de recibo del correo electrónico enviado; caso contrario no se logrará acreditar la notificación:

Al respecto, se debe tomar en consideración, que por inconvenientes ajenos a la empresa operadora, tales como la saturación de la bandeja de entrada del correo del usuario, el acuse de recibo podría no ser

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



emitido hacia la plataforma informática de la empresa operadora, no obstante que, reiteramos, se trata de una situación absolutamente ajena a su control, en tanto que la misma depende completamente del usuario.

Es por ello, que precisamente, el artículo 40 del Proyecto establece que para la aceptación de la notificación vía correo electrónico el usuario debe comprometerse previamente a mantener cierto espacio disponible en su bandeja de entrada, así como otras obligaciones similares.

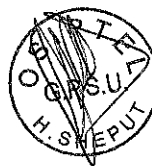
Atendiendo a esta situación, consideramos que si el usuario incumple cualquiera de las obligaciones previstas en el artículo 40 del Proyecto, no debe exigirse a los operadores contar con un acuse de recibo del correo electrónico enviado en calidad de notificación, puesto que esta situación escapa plenamente a nuestro control.

En ese sentido, sugerimos que la carga de la prueba de la empresa operadora sea la constancia de envío del correo electrónico al usuario con la resolución a su reclamo adjunto, mas no el acuse de recibo de la notificación, ya que en caso la notificación no pudiera ser recibida por el usuario debido a que éste ha infringido alguna de sus responsabilidades, la empresa operadora no podría contar con un acuse de recibo a pesar de haber cumplido con todas las disposiciones establecidas en el presente artículo.

Finalmente, solicitamos que se permita que el usuario acepte la notificación de la resolución a su reclamo vía correo electrónico, mediante llamada telefónica realizada con el operador, o mecanismo web, y no únicamente por escrito como establece el Proyecto, ello a efectos de no exigir a los usuarios acercarse hasta las dependencias de los operadores para solicitar esta notificación, sobre todo si se considera que hay muchos usuarios que contratan los servicios de los operadores mediante mecanismos alternativos al escrito (llamada



telefónica o vía web), siendo este el momento idóneo para que el usuario brinde su autorización.	
<u>ASOCIACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA INFRAESTRUCTURA NACIONAL- AFIN</u> (Carta N° 206-2014 del 6 de noviembre de 2014) <u>Exigencias desmedidas para aplicación de notificación electrónica:</u> si bien reconocemos que se ha dado un paso importante con la aceptación de la notificación electrónica, el exigir la aceptación escrita para usar este mecanismo en cada reclamo, hace inviable su aplicación. No se tiene en cuenta que una parte importante de los reclamos son presentados por vía telefónica.	Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.
<u>VIETTEL PERÚ S.A.C.</u> (Carta N° 270-2014/DL del 15 de octubre de 2014) Comentario: – Respecto al primer párrafo consideramos importante que se permita dejar constancia de la autorización del usuario para recibir por correo electrónico la notificación de reclamo, por otros medios además de la forma escrita. – Canales de atención como el telefónico, son utilizados en gran proporción por los clientes en la actualidad. Mediante los mismos, resulta posible dejar constancia de la voluntad del cliente. Por tanto, no limitar al cliente en el ingresar su solicitud mediante vía escrita, agilizaría el procedimiento, incrementando la satisfacción del mismo, el cual no tendría que incurrir en mayores costos para poder dejar constancia de su autorización. Asimismo, el brindar facilidades al cliente para poder comunicar su autorización expresa respecto a la notificación de la resolución del procedimiento en el cual es parte, estimularía la masificación en el uso de la notificación electrónica, lo cual	Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores. Con relación a la consulta formulada por Viettel Perú S.A.C (Viettel), cabe señalar que el apartado “Autorizo ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico” de los formularios de reclamos se considera como constancia de aceptación de notificación por correo electrónico.



implica que los clientes puedan conocer con mayor prontitud la respuesta a los reclamos interpuestos.

Propuestas:

- Proponemos permitir realizar esta autorización también por vía telefónica, cumpliendo con los requisitos del Art. 118 del TUO de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, con la finalidad de facilitar la gestión por parte del cliente.
- Confirmar si el apartado “Autorizo ser notificado en la siguiente dirección de correo electrónico” en los formularios de Reclamo, Apelación y Quejas sirve como constancia escrita de dicha solicitud, a efectos de cumplir con lo establecido en el párrafo 1 del artículo, o si en su defecto es necesaria alguna otra constancia física.

GILAT TO HOME PERÚ S.A.
(Carta GL-602-2014 del 6 de noviembre de 2014)

Como se indicó líneas arriba, el acto de notificación es de suma importancia porque implica la notificación de los actos administrativos, permitiendo que los administrados ejerzan debidamente su derecho de defensa.

En consecuencia, si el administrado decide autorizar que procedan a notificarle por correo electrónico, estamos de acuerdo con que asuma la responsabilidad de dicha decisión, lo cual implica procurar otorgar una cuenta de correo electrónica válida y procurar revisar la misma para recibir la notificación electrónica.

En ese sentido, teniendo en cuenta que la notificación electrónica tiene como finalidad reducir los tiempos en el acto de notificación, creemos que para su implementación solo bastaría el **acuse de leído o confirmación de lectura (no acuse de recibido)**; por tanto, se tomaría como fecha cierta de notificación, el día y hora en que el administrado

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

confirme la lectura del correo electrónico, siempre y cuando, dicha fecha se encuentre dentro de los plazos de notificación establecidos en el procedimiento.

Asimismo, a nuestro entender, el requisito de comprobación fehaciente de quien recibe la notificación, se cumple con la autorización previa del administrado, quien finalmente es el que otorga la cuenta de correo electrónico válido; por tanto, al enviarse la notificación a la cuenta autorizada, es prueba suficiente y pertinente para la Administración de que la notificación será recibida por el usuario de dicha cuenta.

Finalmente, debemos precisar que el Organismo Regulador no ha explicado los motivos por los cuales, si transcurrido un (1) día hábil desde el envío de la operadora deberá proceder a la notificación personal, **la cual deberá efectuarse dentro del plazo máximo de cinco (05) días hábiles.**

Al respecto, en opinión de mi representada, el usuario es responsable de la decisión adoptada; por tanto, si acepta que se le notifiquen las resoluciones vía correo electrónico, consideramos que también debe ser diligente para revisar dicha cuenta; en consecuencia, si la empresa operadora cuenta con el acuse de leído o confirmación de lectura, no se procedería con la notificación personal.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Consideramos que los mecanismos para autorizar la notificación a través de correo electrónico deberían ser similares a los canales previstos para la presentación de los reclamos o los mecanismos de contratación admitidos por las Condiciones de Uso. En tal sentido, un abonado que presentó su reclamo telefónicamente o a través de la página web de la empresa, podría poder autorizar la notificación por este mismo mecanismo. De esta forma se incentiva la utilización de este mecanismo que es valorado positivamente por los usuarios. Caso

En lo que respecta a los comentarios de Telefónica del Perú sobre los mecanismos de aceptación de la notificación electrónica, nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado anteriormente.

Telefónica del Perú ha sugerido que se considere como notificación válida las notificaciones vía SMS en los casos de reclamos fundados.

Al respecto, cabe indicar que no es posible acoger la sugerencia de la empresa operadora, considerando que –como se ha señalado anteriormente- el acto de notificación dota de eficacia al acto



contrario estaríamos dándole una carga adicional al usuario que, habiendo presentado su reclamo por teléfono, tenga que acercarse a las oficinas de la empresa para poder solicitar la notificación por correo electrónico, si justamente el usuario quiere evitar desplazarse. De hecho una de las medidas que está impulsando el Poder Judicial es justamente la notificación electrónica por lo que es importante facilitar la misma. Adicionalmente, solicitamos respetuosamente a su despacho considerar que la autorización pueda ser presentada también a través de correo electrónico por parte del usuario.

Del mismo modo, creemos que se debe admitir que el usuario decida dar la autorización para un reclamo en particular como para todos los procesos de reclamos que tramite. Es como si la dirección de correo otorgada por el usuario se convirtiera en una dirección válida de notificación.

De otro lado, con relación al acuse de recibo, nos parece adecuado que se haya precisado que lo que se requiere no es el acuse de lectura sino la constancia de recibo. Sin embargo, es preciso que se entienda de manera amplia el acuse de recibo. Este no necesariamente involucra únicamente el acuse de recibo individual dado por el correo electrónico (sea Outlook, Gmail, entre otros). Esto en la medida que las empresas contratan sistemas de notificación especializados que entregan reportes masivos con las constancias de envío y entrega al servidor de correo del mensajes respectivo. Estas también representan constancias de recibos válidas.

Por último, solicitamos aceptar la notificación por SMS en el caso de reclamos declarados fundados siempre y cuando se pueda contar con la constancia de recepción y se tenga autorización del usuario para tal efecto. Hay que considerar que los reclamos fundados no requieren motivación y el SMS se ha vuelto un medio idóneo para comunicarse con el cliente.

administrativo, por lo que resulta necesario el cumplimiento de todos los requisitos que exige la normativa.

En consecuencia, evaluados los comentarios presentados, el artículo bajo comentario queda redactado de la siguiente manera:

Artículo 39º.- Notificación por correo electrónico

El usuario podrá autorizar, a través de las modalidades previstas para la presentación de reclamos indicadas en el artículo 50º, que la notificación de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento administrativo asociado a su reclamo se realice a través de medios electrónicos a la dirección válida de correo electrónico que él indique. En estos casos, la empresa operadora deberá contar con una constancia de la aceptación expresa del usuario acerca de esta modalidad de notificación.

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.

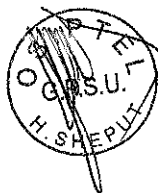
La notificación electrónica deberá contener los requisitos establecidos en el artículo 24º de la Ley N° 27444 y el acto administrativo a notificar podrá incluirse en archivo adjunto en formato PDF.

La notificación electrónica surtirá efectos el día que conste haber sido recibida. La constancia de recepción es el acuse de recibo que deberá archivar en el expediente en el que se ha emitido el acto administrativo notificado. Si transcurrido un (1) día hábil desde el envío de la notificación electrónica, la empresa operadora o el TRASU no hubieren recibido el acuse de recibo correspondiente, deberán proceder a realizar la notificación personal, la cual deberá efectuarse dentro del plazo máximo establecido en el artículo 36º.

Las notificaciones electrónicas a cargo de las empresas operadoras o del TRASU, deberán realizarse en día hábil y dentro del horario de 8:00 a 18:00 horas. Si la notificación se realiza más allá de las 18:00 horas, se entenderá efectuada el día hábil siguiente.



TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (TP-AR-GER-0684-15 del 12 de marzo de 2015) - De otro lado, con relación a los mecanismos empleados para realizar la notificación electrónica, adjuntamos como anexo el mecanismo de acreditación de la recepción de la resolución de primera instancia a través del correo electrónico. Este mecanismo es la solución que nos brinda nuestro proveedor en el caso de envío masivo de correos electrónicos. En tal sentido solicitamos a su representada que se considere como acreditación de notificación válida este mecanismo. - Del mismo modo, solicitamos considerar otros mecanismos que permitan informar en plazos cortos sobre la solución brindada, en especial en los casos que se acoja de manera total el reclamo del usuario, como la notificación por SMS u otro mecanismo similar que sea empleado por las empresas e informado al regulador previamente a su utilización, siempre y cuando exista constancia de recepción. Anexo 1 En la pantalla lista de contactos se observan las listas con las cantidades de envíos respectivos por día que se cargan en el aplicativo para envío de mails (Dana Connect)	Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

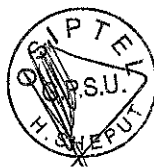
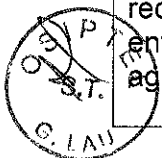


Luego, en la segunda pantalla: Detalle de listas de contactos podemos visualizar uno a uno todos los datos de envío y resultado por cliente; Nombre del titular, código de reclamo, fecha de reclamo, fecha de envío, fecha que abrió el mail, etc.

En la tercera pantalla se puede apreciar la constancia de entrega:



Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) • <u>INFORMACIÓN EN LA NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO:</u> En relación a lo mencionado en los comentarios del artículo 39 debemos indicar a vuestro despacho que el deber de información a los usuarios, que traslada a las empresas operadoras, sobre las responsabilidades de solicitar la notificación electrónica en la presentación de reclamos es poco razonable por los distintos argumentos presentados anteriormente. Es decir, una llamada de presentación de reclamo que además se le informe la posibilidad de optar por la notificación electrónica y los requisitos que debe cumplir para el mismo impactan en la medición de nuestros indicadores de calidad de atención. Por ello, solicitamos a vuestro despacho una vez más, estandarice la información que necesariamente se le debe brindar al usuario en su comunicación de presentación de reclamos y aquella información que podrá acceder, por ejemplo, mediante página web. Es decir, para el artículo 40° proponemos diferencias los numerales en información primaria y secundaria, considerando la primaria como aquella información sumamente relevante para el proceso y que sin ella no puede subsistir la solicitud. En general podemos apreciar que el si bien en este proyecto se reconoce la existencia de herramientas informáticas, estas han sido entendidas como subsidiarias y no como herramientas efectivas que agilicen el proceso de notificación por ejemplo.	América Móvil solicita que la información a ser brindada al usuario sobre la posibilidad de la notificación por correo electrónico, a la que se refiere este artículo, se divida en primaria y secundaria. Al respecto, cabe indicar que la información establecida en el artículo bajo comentario es la información mínima que deberán brindar las empresas operadoras a los usuarios; por lo que no es posible dividir la información en primaria y secundaria.



TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Solicitamos que se entienda que este artículo tiene carácter informativo, en especial el numeral 5 dado que si el cliente no revisa su buzón no implica que no será válida la notificación. Es lo mismo que cuando se deja una notificación al domicilio del cliente. El cliente recibe la notificación pero de manera alguna hay constancia de lectura.	Telefónica del Perú propone que este artículo sólo tenga carácter informativo; por lo que si el usuario no revisara su buzón, la notificación deba ser igualmente válida. Al respecto, cabe señalar que el objetivo de este artículo es – justamente- que la empresa operadora brinde esta información mínima al usuario, para que el usuario conozca las condiciones en que se brindará esta modalidad de notificación. En ese sentido, y conforme se señaló en el artículo anterior, la constancia de recepción de la notificación electrónica es el acuse de recibo.
Artículo	Propuesta Artículo 41°.- Acumulación de pretensiones y/o procedimientos La empresa operadora o el TRASU, según corresponda, y conforme a los criterios establecidos por éste último, dispondrán la acumulación de pretensiones y/o procedimientos. La empresa operadora o el TRASU, según corresponda, deberán pronunciarse sobre la solicitud de acumulación de pretensiones y/o procedimientos efectuada por el usuario, fundamentando su decisión.
Comentarios Recibidos TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Consideramos que en caso se produzca la acumulación de procedimientos a solicitud del usuario, el Reglamento debería incorporar una previsión en el sentido que los plazos establecidos para la solución del reclamo se empiecen a computar nuevamente. De otra	Posición del OSIPTEL El artículo ha sido comentado por Telefónica del Perú que propone prever que los plazos se computen nuevamente, en los casos de acumulación de procedimientos; así como que la acumulación de procedimientos pueda disponerse en la resolución de primera o segunda instancia.



forma, habría incertidumbre sobre el plazo aplicable, afectándose, por ejemplo, la aplicación del régimen de silencio administrativo positivo. Respecto a la solicitud de acumulación que puede ser presentada por el usuario, solicitamos que el pronunciamiento pueda incorporarse dentro de la resolución de primera o segunda instancia como criterio de eficiencia en el procedimiento.	Al respecto, cabe indicar que si los plazos se computaran nuevamente, se incentivaría una acumulación de procedimientos o pretensiones, extendiendo innecesariamente el procedimiento, lo cual es contrario al espíritu de la norma. En ese sentido, el plazo que debería regir es el del expediente más antiguo. Asimismo, en el presente Reglamento no se ha establecido una etapa específica en la que se deba realizar la acumulación de procedimientos.



	Propuesta
Artículo	Artículo 42°.- Conservación de expedientes Las empresas operadoras y el TRASU deberán conservar los expedientes de reclamos de usuarios, pudiendo emplear para ello cualquier modalidad de soporte que permita su almacenamiento, o a través de medios electrónicos, previendo las seguridades, unidad, inalterabilidad e integridad de su contenido. Las empresas operadoras deberán conservar dichos expedientes por un período mínimo de tres (3) años contados desde la fecha en que la última resolución hubiese quedado firme o hubiese causado estado. Las empresas operadoras y el TRASU tienen la obligación de reconstruir el expediente, conforme a las disposiciones que el TRASU emita, si éste se perdiera o extraviara.

Comentarios Recibidos	Posición de OSIPTEL
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Solicitamos que el plazo de conservación quede en 2 años, en la medida que el plazo para interponer quejas es de 2 años. Así creemos que resulta innecesario y un sobre costo guardar expedientes por un plazo mayor, más aún cuando otras medidas que está planteando OSIPTEL elevará sustancialmente la carga procesal. Asimismo,	El artículo ha sido comentado por Telefónica del Perú que propone como plazo de conservación de los expedientes dos (2) años, al igual que el plazo de interposición de quejas. Además, solicita que sea la empresa operadora quien elija el medio que considere adecuado para su conservación. Al respecto, cabe indicar que el período mínimo de tres (3) años contados desde la fecha en que la última resolución hubiese quedado



solicitamos se establezca la posibilidad de la empresa de elegir el mecanismo a través del cual conserva el expediente (sea físico o virtual a través de la digitalización de los mismos).

firme o hubiese causado estado para la conservación de los expedientes, es consistente con otros plazos establecidos en la normativa vigente que podrían tener relación con un expediente de reclamo.

Así, por ejemplo, la facultad para declarar la nulidad de oficio de los actos administrativos es de un año (Artículo 202.3 de la LPAG) desde que el acto administrativo haya quedado consentido; y el de nulidad ante el Poder Judicial, vía proceso contencioso administrativo, tiene como plazo máximo dos años contados desde que prescribió la facultad para declarar la nulidad de oficio de los actos administrativos (Artículo 202.4 de la LPAG).

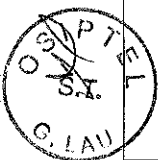
Sobre el medio para conservar los expedientes, el artículo bajo comentario establece claramente que la empresa operadora puede emplear cualquier modalidad de soporte para la conservación de los expedientes; siempre y cuando asegure su unidad, inalterabilidad e integridad.

Sin perjuicio de lo señalado, se ha considerado conveniente precisar la redacción del artículo bajo comentario, conforme al siguiente texto:

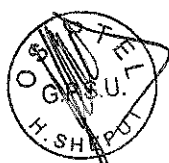
Artículo 42°.- Conservación de expedientes

Las empresas operadoras y el TRASU deberán conservar los expedientes, pudiendo emplear para ello cualquier modalidad de soporte que permita su almacenamiento, o a través de medios electrónicos, previendo las seguridades, unidad, inalterabilidad e integridad de su contenido.

Las empresas operadoras deberán conservar dichos expedientes por un período mínimo de tres (3) años contados desde la fecha en que la última resolución hubiese quedado firme o hubiese causado estado.



		Las empresas operadoras y el TRASU tienen la obligación de reconstruir el expediente, conforme a las disposiciones que el TRASU emita, si éste se perdiera o extraviara.
Artículo	Propuesta	
	Artículo 43°.- Transacción En cualquier momento antes de la notificación de la resolución final del TRASU, las partes podrán arribar a una transacción. Para ello, deberán presentar por escrito el documento donde conste la transacción, en cuyo caso el TRASU pondrá fin al procedimiento administrativo.	
Comentarios Recibidos		Posición de OSIPTEL
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Consideramos que adicionalmente a la transacción y conciliación, como mecanismo de solución anticipada para los reclamos, se considere también el supuesto de desistimiento.		El artículo ha sido comentado por Telefónica del Perú que propone se agregue el desistimiento como mecanismo de solución anticipada de reclamos. Al respecto, cabe precisar que lo establecido en el presente Título tiene naturaleza distinta a la SAR del Título IV; mientras que la SAR es previa al procedimiento, dado que se busca que la empresa operadora pueda solucionar el problema del usuario antes del inicio del reclamo, las formas especiales de conclusión del procedimiento se producen -en principio aunque no únicamente- en el marco de la existencia de un procedimiento, es decir, cuando ya existe un reclamo. En ese sentido, el numeral 1 del artículo 186° de la LPAG establece que ponen fin al procedimiento, entre otros, la transacción extrajudicial, la conciliación, el desistimiento y la declaración de abandono.



Por este motivo, aun cuando por aplicación supletoria de lo establecido en la LPAG, la figura del desistimiento sería aplicable, se ha considerado pertinente acoger la propuesta de la empresa operadora, regulándose el desistimiento como una forma especial de conclusión del procedimiento.

En consecuencia, el artículo 43° bajo comentario recoge la transacción y conciliación y el artículo 45° el desistimiento, conforme a los siguientes textos:

Artículo 43°.- Transacción y conciliación

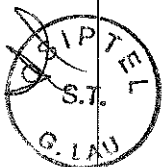
En cualquier momento antes de la notificación de la resolución final del TRASU, las partes podrán arribar a una transacción. Para ello, deberán presentar por escrito el documento donde conste la transacción, en cuyo caso el TRASU pondrá fin al procedimiento administrativo.

Asimismo, los usuarios pueden conciliar con la empresa operadora sobre el objeto de reclamo con anterioridad e incluso iniciado el procedimiento de reclamo.

Los representantes del OSIPTEL autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.

A solicitud de cualquiera de las partes o cuando el OSIPTEL lo considere oportuno, este organismo podrá fijar día y hora para la realización de una audiencia conciliatoria entre las partes. El acuerdo conciliatorio deberá estar contenido en un acta debidamente suscrita por todos los intervinientes y dejará constancia de los acuerdos adoptados, así como la forma y plazo para su cumplimiento. De no llegarse a un acuerdo, se dejará constancia de ello.

El acta de conciliación con acuerdos surte los efectos de una resolución que pone fin al procedimiento administrativo y no son susceptibles de ser nuevamente cuestionados en vía administrativa.



Artículo 45°.- Desistimiento

El desistimiento podrá hacerse por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance.

Asimismo, el desistimiento se podrá realizar en cualquier momento, antes de la notificación de la resolución final del TRASU.

El desistimiento del procedimiento de reclamo importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento de reclamo.

Únicamente se entenderá que el desistimiento ha sido realizado respecto de la pretensión cuando ello haya sido expresamente señalado por el usuario en el mismo.

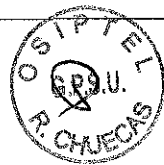
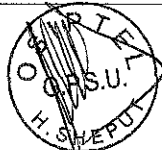
Propuesta**Artículo 44°.- Conciliación**

Los usuarios pueden conciliar con la empresa operadora sobre el objeto de reclamo con anterioridad e incluso iniciado el procedimiento de reclamo.

Los representantes del OSIPTEL autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.

A solicitud de cualquiera de las partes o cuando el OSIPTEL lo considere oportuno, este organismo podrá fijar día y hora para la realización de una audiencia conciliatoria entre las partes. El acuerdo conciliatorio deberá estar contenido en un acta debidamente suscrita por todos los intervinientes y dejará constancia de los acuerdos adoptados, así como la forma y plazo para su cumplimiento. De no llegarse a un acuerdo, se dejará constancia de ello.

El acta de conciliación con acuerdos surte los efectos de una resolución que pone fin al procedimiento administrativo y no son susceptibles de ser nuevamente cuestionados en vía administrativa.



Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) • <u>CONCILIACIÓN:</u> En primer término, debemos manifestar a vuestro despacho que concordamos con los mecanismos especiales de conclusión del procedimiento; no obstante, solicitamos a vuestro despacho nos precise los alcances de lo señalado en el primer párrafo del artículo bajo comentario: <i>"Los usuarios pueden conciliar con la empresa operadora sobre el objeto de reclamo con anterioridad e incluso iniciado el procedimiento de reclamo. (...)"</i> El texto citado, deja abierta la posibilidad de la conciliación antes de iniciar o ya iniciado el procedimiento de reclamos; sin embargo, el Proyecto bajo comentario también estipula la "Solución anticipada de Reclamos"; en ese contexto, solicitamos muy respetuosamente a vuestro despacho nos precise la diferencia entre la conciliación como mecanismo de conclusión del procedimiento pre-reclamos y la solución anticipada de reclamos previos al inicio del procedimiento; ya que, cada uno tiene un tratamiento distinto.	El artículo ha sido comentado por América Móvil que solicita se precise la diferencia entre este mecanismo y la SAR dado que cada uno tiene un tratamiento distinto. Al respecto, tal como se indicó en el artículo anterior, la naturaleza del SAR es distinta a la de las formas especiales de conclusión del procedimiento. En efecto, la conciliación se caracteriza por la participación de un tercero, requiere formalidades específicas para su conclusión (acta de conciliación) y puede ser parcial; mientras que la SAR busca la participación activa de la empresa y el usuario en la solución de las reclamaciones, y la solución debe ser inmediata, además de comprender la totalidad de la petición del usuario.
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Considerar comentarios al artículo 43°	Nos remitimos a lo señalado en el análisis de los comentarios formulados respecto del artículo 43°.
Artículo	Propuesta



Artículo 45°.- Cumplimiento de acuerdos conciliatorios y/o transacciones

Las empresas operadoras están obligadas a cumplir con los acuerdos conciliatorios y/o transacciones arribadas con los usuarios.

Comentarios Recibidos

AMERICATEL PERÚ S.A.

(Carta C.615-2014-GLAR del 06 de noviembre de 2014)

Es importante acotar que la obligación establecida en el presente artículo en algunos supuestos se encontrará supeditada a la aceptación y/o diligencia del usuario (p.e. ingreso al domicilio de instalación del servicio para el cambio de un equipo).

En ese sentido, consideramos que se considere la siguiente redacción:

"Las empresas operadoras están obligadas a cumplir con los acuerdos conciliatorios y/o transacciones arribadas con los usuarios. En caso el cumplimiento de los acuerdos conciliatorios y/o transacciones requieran la aceptación de los usuarios, el cumplimiento de los mismos se encontrarán supeditados a la aprobación y/o facilidades que brinde el usuario."

ENTEL PERÚ S.A.

(Carta CGR-2028/14 del 6 de noviembre de 2014)

El presente artículo establece que las empresas operadoras se encuentran obligadas a cumplir con los acuerdos conciliatorios y/o transacciones a las que ha llegado con los usuarios.

Al respecto consideramos que el presente artículo no ha considerado los acuerdos que se encuentran supeditados a que el usuario realice ciertos actos para que la empresa pueda cumplirlos (brindar acceso a

Posición de OSIPTEL

Americatel sostiene que existen casos en los que el cumplimiento depende del usuario; por lo que proponen un cambio de redacción del artículo, incluyendo la obligación del usuario de dar facilidades.

Al respecto, cabe indicar que de arribarse a una conciliación y/o transacción, se deberán agotar todos los esfuerzos para cumplir con los acuerdos.

Sin perjuicio de ello, no se considera pertinente incluir una disposición específica que supedite el cumplimiento de los acuerdos a la aprobación y/o facilidades que brinde el usuario como señala la empresa operadora; en tanto que, de ser el caso, la conducta del usuario será merituada por el TRASU en el procedimiento administrativo correspondiente.

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

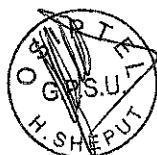


la empresa operadora al domicilio y/o instalación para realizar el cambio de un equipo por ejemplo). En tal sentido sugerimos la siguiente redacción para el presente artículo "Las empresas operadoras están obligadas a cumplir con los acuerdos conciliatorios y/o transacciones arribadas con los usuarios, siempre y cuando éstos últimos cumplan con brindar todas las facilidades a la empresa operadora con quien han arribado al acuerdo a fin de que éste se cumpla".	
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Consideramos que en algunas formas especiales de conclusión del procedimiento pueden surgir obligaciones no sólo para la empresa operadora sino también para reclamante. Por ejemplo casos de calidad del servicio, donde es necesario que la empresa realice pruebas en determinado lugar y resulta necesario que el reclamante evalúe su equipo terminal en un servicio técnico. En tal sentido sugerimos la siguiente redacción: Artículo 45°.- Cumplimiento de acuerdos conciliatorios y/o transacciones <i>Las partes están obligadas a cumplir con los acuerdos conciliatorios y/o transacciones arribadas.</i>	Nos remitimos a lo señalado en el análisis del comentario anterior formulado por Americatel. Sin perjuicio de lo señalado, cabe indicar que en la versión final de la norma la numeración de este artículo corresponde al artículo 44°.

	Propuesta
Artículo	Artículo 46°.- Reclamos por avería El usuario presentará un reclamo por avería ante la empresa operadora 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. Dicho reclamo por avería podrá ser presentado por el usuario a través de cualquiera de las formas establecidas en el artículo 50°.



Las empresas operadoras están obligadas a proporcionar a cada usuario que realiza un reclamo por avería, al momento de presentación del reclamo por avería y cuando el usuario lo solicite, un número o código correlativo de identificación.	
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) <u>RECLAMOS POR AVERÍA:</u> De lo señalado en el presente artículo solicitamos a vuestro despacho reconsidere la denominación atribuida a los casos reportados por problemas de calidad, equiparándola a la que actualmente se viene manejando a modo de evitar confusiones en los usuarios; y, los momentos del procedimiento de reclamos correspondiente. Es así que, la primera etapa a la que hace referencia el presente artículo refiere al "reporte de calidad" más no un "reclamo por avería"; ya que, de no contar con la conformidad del usuario en el reporte, éste recién pasa a ser un reclamo. Por tanto, solicitamos a vuestro despacho realizar las modificaciones correspondientes, de acuerdo a lo indicado anteriormente.	América Móvil propone mantener la terminología de "reporte de avería", a fin de evitar que se generen confusiones en los usuarios de los momentos del procedimiento de reclamos. Al respecto, es preciso mencionar que una de las motivaciones por las que se optó por el cambio de terminología se debió, justamente, a que -en la práctica- los usuarios no tendrían clara la diferencia entre lo que es un "Reporte de Averías" y lo que es un "Reclamo"; por lo que resulta altamente probable que, cuando un usuario presente un reporte de avería, piense que está presentando un reclamo, cuando, conforme a la Directiva de Reclamos, ello no es así. En ese sentido, este nuevo precepto cautela el derecho de los usuarios a presentar reclamos.
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (Informe elaborado por el ESTUDIO BULLARD, FALLA & EZCURRA ABOGADOS) IV. análisis de fondo de las disposiciones más críticas del Proyecto <u>A) Reporte Previo</u>	Con relación a lo señalado por el estudio Bullard, Falla & Ezcurra, respecto a que no se habría cumplido con fundamentar de manera adecuada la racionalidad de la medida consistente en la supresión del "reporte previo"; cabe señalar que esta medida tiene como objetivo simplificar y facilitar la presentación y atención de los reclamos, en tanto que elimina el cumplimiento de requisitos previos que podrían dificultar su presentación. Ello, considerando que -para presentar un reclamo- primero se tenía que presentar un reporte, luego esperar que transcurra el plazo



La Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, actualmente vigente y aprobada por Resolución No. 015- 99-CD/OSIPTTEL, establece en su artículo 32 una serie de reclamos **"con requisito de reporte"**:

"Artículo 32.- Reclamos con requisito de reporte"

En el caso de reclamos por problemas de calidad, por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago, por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, o por falta de entrega de la facturación detallada solicitada, el usuario deberá reportar el hecho a la dependencia de la empresa operadora que señale su correspondiente procedimiento interno. Dicho reporte podrá efectuarse al número telefónico indicado para tales efectos por la empresa operadora o, en su defecto, dirigiéndose persona/mente o por escrito a la dependencia indicada por el correspondiente procedimiento interno de la misma. (...)" (El subrayado es agregado)

En la Exposición de Motivos de dicha directiva se explica la racionalidad detrás de la inclusión de un grupo de reclamos "con requisito de reporte":

máximo de cuatro (4) días calendario siguientes al reporte sin que la empresa operadora lo atienda, para recién volver a comunicarse con la empresa operadora poder presentar un reclamo.

No obstante ello, para aquellos problemas por avería en los que debido a la naturaleza de la misma sea necesario el desplazamiento del personal de la empresa operadora al domicilio del usuario, se ha mantenido que previamente al inicio propiamente del procedimiento de reclamos, se requiera que el usuario presente un "reclamo por avería" ⁽⁴⁵⁾; dado que -en estos casos- sí resulta adecuado que la empresa operadora pueda determinar, previamente al inicio formal del procedimiento, el origen de la avería y realizar las operaciones para repararla antes de tramitar el reclamo propiamente dicho.

Por otro lado, el estudio Bullard, Falla & Ezcurra señala que con la eliminación del reporte previo se prioriza la formalidad sobre el tema de fondo, toda vez que las empresas operadoras a fin de evitar la sanción se centrarán en cumplir con las formalidades del procedimiento de reclamo, dejando de lado la atención de la avería.

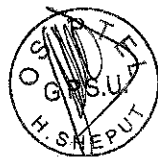
Sobre el particular, este Organismo considera pertinente señalar que es obligación de las empresas operadoras establecer una vía expeditiva para atender los reclamos de los usuarios relacionados con el servicio ⁽⁴⁶⁾, siendo que el plazo y los términos para resolver los reclamos son los previstos en el presente Reglamento.

⁴⁵ Equivalente al "reporte" de la Directiva de Reclamos aunque con la posibilidad de generación automática del reclamo formal con el mismo código correlativo de identificación asignado al momento de iniciado el reclamo por avería, en el caso que la empresa operadora no haya reparado la avería o no cuente con la conformidad del usuario.

⁴⁶ Decreto Supremo N° 013-93-TCC Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones

Artículo 74°.- Toda empresa que preste servicios públicos de telecomunicaciones deberá establecer una vía expeditiva para atender los reclamos relacionados con los servicios que planteen los usuarios. El plazo y término para resolver el reclamo son los previstos en el reglamento. En caso que la empresa no resuelva el reclamo dentro del plazo fijado en el reglamento, se entenderá resuelto éste en favor del usuario.

El reglamento establecerá los casos en los que el usuario podrá recurrir al Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones en caso de denegación de reclamos.



"(...) los reclamos se pueden clasificar en aquellos reclamos en general (reclamos por facturación, instalación o activación, traslado, suspensión o corte del servicio) y aquellos reclamos que requieren de reporte (reclamos por calidad, falta de entrega o entrega tardía del recibo o no entrega de la facturación detallada), que por su naturaleza requieren un tratamiento especial.

(...)

3. Reclamos con requisito de reporte

El reporte constituye la primera reacción, de naturaleza extra procesal, por el cual los usuarios comunican a la empresa operadora su incumplimiento con la calidad del servicio, con la entrega del recibo o su entrega oportuna o con la entrega de la facturación detallada solicitada.

En ese sentido, y sin perjuicio de lo que se mencionará en el siguiente artículo respecto al plazo para la atención del reclamo por avería, es de reiterar que la eliminación del requisito del reporte para los supuestos antes mencionados tiene como objetivo simplificar el procedimiento (evitando la confusión de los usuarios en la terminología de "reporte" y "reclamo"), así como facilitar la presentación y atención de los reclamos (evitar que los usuarios tengan que comunicarse nuevamente con la empresa operadora para presentar el reclamo y dar inicio al procedimiento).

Debe tenerse en cuenta que es un derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones el poder presentar sus reclamaciones ante la propia empresa operadora ⁽⁴⁷⁾, derecho que, como ha señalado el Tribunal Constitucional ⁽⁴⁸⁾, es una manifestación del

⁴⁷ Artículo 74°.- Decreto Supremo N° 013-93-TCC Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones

Ley 29751- Código de Protección y Defensa del Consumidor

Artículo 65°.- Atención de reclamaciones

Los usuarios tienen derecho a que sus reclamaciones vinculadas a la prestación de servicios públicos sean resueltas en última instancia administrativa por el organismo regulador respectivo.

Las instancias competentes, sus facultades y los procedimientos que rigen su actuación son los establecidos en las respectivas disposiciones emitidas por los organismos reguladores.

Sin perjuicio de ello, los prestadores de los servicios públicos deben implementar un sistema en el que deben registrarse todas las reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios públicos. Este registro debe permitir hacer un seguimiento de estas desde su inicio hasta la emisión de la resolución correspondiente por parte de la empresa proveedora del servicio público.

Registrada una reclamación, la empresa proveedora del servicio público informa al usuario respecto del número o código de registro de la misma.

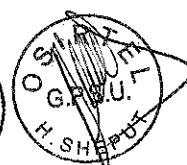
La empresa proveedora del servicio público debe remitir al organismo regulador correspondiente, periódicamente, un reporte de las reclamaciones presentadas, de acuerdo a su respectiva regulación sectorial.

⁴⁸ Exp. 03741-2004-AA

(...)

31 Un mayor desarrollo del derecho de petición se encuentra en la Ley del Procedimiento Administrativo General, 27444, específicamente en los artículos 106° a 112°, que bien puede considerarse una ley de desarrollo del derecho constitucional de petición. Así, en el artículo 106.2, al referirse al ámbito de actuación de este derecho, se ha incluido el derecho "de contradecir actos administrativos". De este modo, el derecho de petición, como cláusula general, comprende:

1. La facultad (derecho) de presentar escritos de solicitud ante la administración como peticiones individuales o colectivas. Estos escritos pueden contener: a) solicitudes concretas a favor del solicitante; b) solicitudes a favor de terceros o de un colectivo; c) reclamaciones, por ejemplo, por la deficiencia de los servicios públicos; d) solicitudes de información; e) consultas; o, f) solicitudes de gracia. Todas estas manifestaciones del derecho de petición tienen en común el hecho de que se desarrollan al margen de un procedimiento instaurado ya sea de oficio o a instancia del administrado, constituyéndose, si se quiere, como un derecho incondicional y espontáneo que surge de la simple dimensión ciudadana del sujeto que se vincula de este modo con el poder público a través de un documento escrito. (*subrayado agregado*)



Para ello se ha previsto que habiliten un número telefónico para tales efectos, sin perjuicio que el usuario se dirija de forma personal o por escrito a la dependencia correspondiente. Por la naturaleza del incumplimiento, se considera que la empresa operadora debe contar con un mecanismo apropiado a fin que sus dependencias detecten el origen de la avería y realicen las operaciones para repararla, y para cumplir con la entrega de lo solicitado por el usuario, conforme a las normas vigentes."

Como puede observarse, la inclusión del reporte previo responde a la naturaleza del incumplimiento que motiva el reclamo del usuario. De acuerdo a lo señalado por el OSIPTEL, el reporte previo constituye un mecanismo apropiado que permite a la empresa operadora realizar las operaciones para reparar la avería, así como para cumplir con la entrega de lo solicitado por el usuario, y de esta manera satisfacer sus intereses sin necesidad de la presentación y tramitación de un reclamo.

Sin embargo, el Proyecto ha eliminado el requisito del reporte previo. Así, el artículo 32 de la Directiva vigente ha sido reemplazado por el artículo 46, de acuerdo con el cual:

"Artículo 46.- Reclamos por avería

El usuario presentará- un reclamo por avería ante la empresa operadora 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. Dicho reclamo por avería podrá ser presentado por el usuario a través de cualquiera de las formas establecidas en el artículo 50°. (...)"

Respecto de esta modificación, en el Informe No. 091-ST-GPSU/2014 (en adelante, el Informe), que da sustento al Proyecto de Reglamento, se señala cuál sería el objetivo perseguido a través de la misma:

derecho de petición consagrado en el artículo 2, inc. 20) de nuestra Constitución Política.

En ese sentido, al tratarse de un derecho que se deriva de un derecho constitucional, como es el derecho de petición, la regulación de un requisito previo al mismo, debe encontrarse debidamente justificado.

Ello, pues en los reclamos con requisito de reporte no cabe la presentación directa de un reclamo; sino que, de manera previa al mismo, se requiere la presentación de un reporte (el cual no tiene la misma naturaleza jurídica de un reclamo y no produce los mismos efectos: no cabe la aplicación del SAP ante la falta de atención, por ejemplo) por medio del cual el usuario comunique a la empresa operadora el problema, a fin de que ésta lo solucione.

De este modo, sólo en caso que la empresa operadora no cumpla con atender lo solicitado en el reporte en el plazo establecido o el usuario no se encuentre conforme con la solución brindada, recién el usuario podrá presentar un reclamo.

Justamente, el tipo de reclamo en el que -por su naturaleza- se considera apropiado mantener el equivalente al reporte por avería (denominado en el Reglamento como "reclamo por avería") son los casos en los que sí resulta adecuado que la empresa operadora pueda determinar, previamente al inicio formal del procedimiento, el origen de la avería y realizar las operaciones para repararla antes de tramitar el reclamo propiamente dicho.

Distinto es el caso de los otros supuestos en los que, bajo la Directiva de Reclamos, se requería un reporte previo como los reclamos por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago, falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o por falta de entrega de la facturación detallada solicitada, cambio de titularidad o por problemas de calidad que no impliquen el desplazamiento de personal técnico de la empresa operadora al



3.7.2. Reclamo por avería

Con la finalidad de simplificar y facilitar la presentación y atención de los reclamos, el proyecto de Reglamento elimina el requisito de reporte previo, establecido en la actual normativa, para los reclamos por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago, falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o por falta de entrega de la facturación detallada solicitada, cambio de titularidad o por problemas de calidad que no impliquen el desplazamiento de personal técnico de la empresa operadora al domicilio del usuario.

Asimismo, en el referido informe se desarrollan los supuestos beneficios derivados de la eliminación del reporte previo, así como otras de las razones que habrían motivado este cambio:

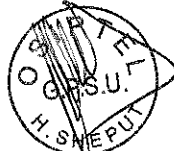
domicilio del usuario, a los que les corresponde el trámite del procedimiento de reclamos general (sin reporte previo), en tanto no implican, a priori, la realización de una acción de la empresa operadora a efectos de solucionar la avería.

Con relación a la evaluación de medidas menos gravosas y la supuesta vulneración de los principios que rigen el OSIPTEL señalada por el estudio Bullard, Falla & Ezcurra, cabe mencionar que este Organismo ha evaluado la idoneidad de las disposiciones de la presente norma para el logro del fin perseguido, así como su necesidad y proporcionalidad, conforme a los principios establecidos en el Reglamento General de OSIPTEL y los criterios establecidos por el Tribunal Constitucional.

Además de ello, se ha cumplido con publicar el presente proyecto de Reglamento en el Diario Oficial El Peruano, otorgándoles a los interesados la oportunidad de que formulen sus propuestas y comentarios, y así colaboren con la mejora de la norma.

El citado estudio de abogados apunta que un mecanismo idóneo alternativo a la eliminación del "Reporte", si lo que se quiere es que los usuarios conozcan la diferencia entre lo que es un reclamo y una avería, es reforzar los mecanismos de información. Sin embargo, cabe mencionar que, si bien los mecanismos de información podrían considerarse una alternativa a la medida propuesta en el presente artículo, la misma no resulta ser igualmente idónea.

En efecto, a pesar que a lo largo de la vigencia de Directiva de Reclamos, y con mayor intensidad en los últimos años, el OSIPTEL ha venido brindando información a los usuarios a través de diversos medios de comunicación masiva como radio, televisión, internet, etc., aún existe un número importante de población que no se encuentra familiarizada con la terminología empleada en el procedimiento de reclamos de usuarios.



Este cambio quita el derecho de los usuarios a presentar reclamos y es muy importante pues el usuario cuyo reclamo por avería no haya sido resuelto, ya no tendrá que -además de esperar el plazo para que la empresa operadora le brinde una solución- volver a comunicarse con la empresa operadora, a efectos de presentar un reclamo, sino que automáticamente el reporte por avería se convierte en un reclamo.

Con relación a la terminología -reclamo por avería- cabe mencionar el informe sobre el Focus Group realizado por Arellano Investigación de Marketing S.A. por encargo del OSIPTEL, en cuyos conclusiones se señala:

1. No quedaría lo suficientemente clara la diferencia entre el reporte de avería y el reclamo (más allá del tipo de problema)
2. Los términos recurso de reconsideración, recurso de apelación y queja son términos poco familiares para los usuarios, por lo que no sabrían en que momento de su "ruta actual" podrían ubicarlos, además serían términos difíciles de comprender para el público.

Como podemos ver, los usuarios no tendrían clara la diferencia entre lo que es un "Reporte de Averías" y lo que es un "Reclamo". De aquí que, cuando un usuario presenta un reporte de averías, es altamente probable que piense que está presentando un reclamo, cuando ello no es así.

El hecho que el usuario no distinga los términos antes mencionados puede generar que el usuario entienda que debido a que presentó un reporte de avería, por el cual le han entregado un código, ya no es necesario acudir nuevamente a la empresa operadora a presentar un reclamo; cuando ello es lo exigido en la Directiva de Reclamos. Es por ello que, en lugar de usar el término "Reporte de Avería", se ha establecido el de "Reclamo por Avería".

Como puede observarse, con la eliminación del requisito del reporte previo se buscaría cautelar el derecho de los usuarios a presentar reclamos. El Regulador habría detectado que muchos usuarios no tendrían clara la diferencia entre lo que es un "Reporte de Averías" y lo que es un reclamo, por lo que, a criterio del mismo, pondría en riesgo el derecho de este grupo de usuarios a presentar reclamos. A criterio del OSIPTEL, la solución a este problema pasaría por simplemente eliminar el requisito del reporte previo.

Llama la atención que el OSIPTEL no haya cumplido con sustentar la racionalidad y eficacia detrás de la medida propuesta. Como se ha

En consecuencia, consideramos pertinente, de manera adicional a la política informativa que viene siguiendo el OSIPTEL, simplificar el procedimiento de reclamos de usuarios, a partir de medidas como las empleadas en el presente artículo, a fin de obtener un procedimiento de reclamos más célere y expeditivo; sin dejar de lado las garantías que requiere todo procedimiento de esta naturaleza.

Ello no significa que la decisión de eliminar el reporte previo se haya tomado de manera arbitraria. Lo que se ha hecho -más bien- es restringir el uso del mismo a aquellas materias reclamables que efectivamente lo requieren, como es el caso de los reclamos por calidad que requieren de la visita al domicilio del usuario. Así, se debe tener en cuenta que requerir un reporte previo a la presentación de un reclamo, como el que existe actualmente con los reportes de avería, en aquellas materias que no lo requieren, podrían limitar el ejercicio del derecho de petición del administrado.

Finalmente, respecto al alegado incremento de expedientes de reclamos en un 958%, es preciso mencionar, en primer lugar, que lo que la nueva normativa propone es que los reclamos por calidad que no requieran del desplazamiento del personal de la empresa operadora al domicilio del usuario, la falta de entrega de recibo o de la copia, los problemas con tarjetas de pago, la falta de entrega de facturación detallada y el cambio de titularidad, generen directamente un reclamo en primera instancia, eliminando así, en dichos supuestos, los "reportes" y/o "reportes de averías".

La excepción mediante la cual no se generaría directamente un reclamo por calidad sería cuando debido a la naturaleza de la avería se requiera el desplazamiento de personal de la empresa operadora al domicilio del usuario, en cuyo caso, se le otorgará a ésta el plazo máximo de uno (1) o dos (2) días calendario -según se trate de centros poblados urbanos o rurales- para solucionarlo, de lo contrario se generará el reclamo.

podido observar a partir de la revisión del citado informe, no queda clara la conexión entre la eliminación del requisito del reporte previo y la garantía del derecho de los usuarios a presentar reclamos.

Aparentemente, el problema identificado por el OSIPTEL radicaría en que un grupo de usuarios desconoce la diferencia entre los reportes de averías y los reclamos. Sin embargo, no se explica cómo es que la solución a ese problema pasaría por eliminar el requisito del reporte previo. Tampoco se explica ni analiza en qué medida este cambio beneficiaría a los usuarios.

Así, el hecho de que se facilite la presentación de reclamos no implica per se un beneficio a favor de los usuarios.

En primer lugar, el Regulador no ha tomado en cuenta que, debido a los cortos plazos y a las consecuencias sancionatorias derivadas de posibles incumplimientos formales en la tramitación de los reclamos de sus usuarios, al eliminarse el requisito del reporte previo las empresas operadoras podrían tener mayores incentivos para centrarse en cumplir con dichas formalidades, en vez de centrarse en solucionar la avería o el problema de saldo en tarjetas o recargas del cliente. Debido a lo anterior, los principales perjudicados con ésta medida serían los usuarios, quienes se verán obligados a presentar un reclamo en lugar de obtener una solución efectiva a su problema.

El OSIPTEL tampoco ha considerado en su informe que, de acuerdo con la información que nos ha sido brindada por América Móvil Perú S.A.C., esta medida puede involucrar un incremento en un 958% de los expedientes de reclamos de la industria, si se considera la información de reportes de averías/reclamos resueltos en la industria en el 2013, según el portal web de OSIPTEL. En valores absolutos, asumiendo que el número de reportes permanece constante en la industria, involucra un incremento en 6'429,513 expedientes de reclamos. Este fuerte incremento posiblemente dificultará la solución de los reclamos que,

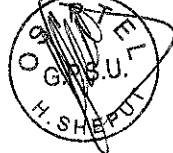
En atención a los comentarios expuestos por América Móvil, es preciso aclarar que si bien las empresas operadoras ya no tendrán cuatro (4) días calendario para resolver los problemas mencionados, esto no tendría por qué implicar que el total de reportes que se vienen generando se conviertan en reclamos.

Primero, en un escenario ideal, la empresa debiera ser lo suficientemente eficiente como para brindar un servicio de calidad tal, que el usuario no se vea obligado a generar reclamos. Segundo, incluso considerando que ninguna empresa es 100% eficiente respecto al servicio que presta, es deseable que las empresas implementen los mecanismos necesarios para brindar un servicio cada vez más eficiente, de tal manera que el número de reclamos que se generen sea cada vez menor.

Por último, incluso considerando que brindar un servicio cada vez más eficiente podría demandar mayor tiempo para reducir la cantidad de reclamos; la propuesta normativa también busca incentivar a las empresas operadoras a dar solución inmediata a los problemas presentados mediante acuerdos o soluciones anticipadas que atiendan el problema del usuario, de modo tal que los usuarios no tengan que generar el reclamo.

En ese orden de ideas, esta propuesta busca incentivar a las empresas operadoras a resolver en menos tiempo los reclamos de los usuarios, y evitar confundir al usuario con los términos "reporte" y "reclamo".

Por lo tanto, esta propuesta no implica el aumento de reclamos en la magnitud que la empresa afirma, toda vez que mucho dependerá de las medidas que ésta tome para evitar que ello ocurra. La empresa operadora podrá evitar que el usuario se vea en la necesidad de generar un reclamo o solucionarlo mediante acuerdos inmediatos.



por su naturaleza, no pueden ser resueltos por medio de un reporte, perjudicándose a los usuarios en su conjunto.

Como quiera que un porcentaje de reclamos termina en segunda instancia administrativa, y que este porcentaje se situó en el 11.25% en el 2013, asumiendo que se mantiene el mismo ratio recursos de apelación/reclamos, estaríamos frente a un incremento de los recursos de apelación del orden de casi **808 mil recursos de apelación al año**, sin considerar el impacto de esta medida en el incremento de las quejas. **Más de 800 mil expedientes adicionales que deberá evaluar el TRASU al año.** Es decir, de acuerdo con la información que nos ha sido brindada por América Móvil Perú S.A.C., la medida propuesta no sólo representaría grandes costos para las empresas operadoras y para los usuarios, sino también para el Regulador.

El OSIPTEL no ha considerado ninguno de estos argumentos en el informe que da sustento a su propuesta. Así, se han vulnerado los Principios de Análisis de Decisiones Funcionales y de Análisis Costo-Beneficio, contenidos en su Reglamento.

Lo anterior ya que el Regulador no ha tomado en cuenta las consecuencias negativas que se derivarían de esta medida y que afectarían directamente a los usuarios. Máxime si se tiene en cuenta que la Exposición de Motivos de la Directiva vigente señala expresamente que la inclusión del reporte previo **"responde a la naturaleza del incumplimiento que motiva el reclamo del usuario"** y que el mismo **"constituye un mecanismo apropiado que permite a la empresa operadora realizar las operaciones para reparar la avería, así como para cumplir con la entrega de lo solicitado por el usuario, y de esta manera satisfacer sus intereses sin necesidad de la presentación y tramitación de un reclamo"**. (El subrayado es agregado).

Sin embargo, la medida propuesta se limita a buscar garantizar el derecho de los usuarios a presentar reclamos, sin embargo, no apunta

Además de todo lo anterior, cabe resaltar que uno de los problemas de mayor implicancia sobre el bienestar de los usuarios es el relacionado a la calidad en el servicio. Dicha implicancia ha venido siendo cada vez más importante, tal como se puede evidenciar en la tendencia que han presentado los reclamos por calidad, los mismos que han aumentado en 25% entre 2013 y 2014, pasando de 25,868 al tercer trimestre 2013 a 32,240 al tercer trimestre 2014. Cabe resaltar que entre el 2012 y el 2013, el número de reclamos por calidad prácticamente se mantuvo constante en alrededor de 25 mil reclamos al tercer trimestre.

El aumento de reclamos por calidad evidenciado entre 2013 y 2014 no es consecuente con el comportamiento del crecimiento del total de reclamos, el mismo que ha tenido una tendencia decreciente en el mismo período e incluso entre 2012 y 2014, donde el total de reclamos (al tercer trimestre de cada año) se redujo en 39%, siendo que la reducción mayor se dio entre 2013 y 2014 (-32%), mientras que entre 2012 y 2013 la reducción fue de alrededor de 10%.

Así también, entre el 2012 y 2013, los reclamos por calidad representaban el 4% del total de reclamos presentados ante la primera instancia, mientras que hacia el tercer trimestre de 2014 estos pasaron a representar el 8% del total, es decir, el doble.

Finalmente, el Sistema de Atención a Usuarios (ATUS), que proporciona al OSIPTEL información respecto a las consultas que realizan los usuarios sobre los problemas que presentan sus servicios de telecomunicaciones; muestra que durante los últimos años, las consultas de los usuarios sobre cómo hacer frente a los problemas de calidad en su servicio ha sido una de las más importantes.

Al respecto, se concluye que las empresas operadoras deben brindarle especial atención a los reclamos por temas de calidad, razón por la cual se consideró prudente la eliminación de los reportes; y, en

a satisfacer **"los intereses de los usuarios"**. No se ha tomado en cuenta que existen diversos incumplimientos que pueden ser solucionados sin la necesidad de presentar un reclamo.

Tampoco se ha considerado que, a pesar de que la medida propuesta aparentemente podría contribuir a cautelar el derecho de los usuarios a presentar reclamos, ésta también irrogaría enormes costos no sólo para las empresas operadoras y para el mismo OSIPTEL, sino también para los usuarios cuyos problemas no puedan ser solucionados por la vía de un reporte previo. Lo anterior, ya que la gran carga procedimental que se derivaría de la implementación de la medida propuesta dificultaría considerablemente la tramitación de sus reclamos.

Asimismo, se ha vulnerado el Principio de Eficiencia y Efectividad, toda vez que el Regulador no ha explicado ni sustentado cómo es que la medida en cuestión contribuiría a cautelar el derecho de los usuarios a presentar reclamos. En su informe, OSIPTEL no ha desarrollado las razones por las cuales ha optado por apartarse de la lógica detrás de la inclusión del reporte previo en la Directiva vigente, en ese sentido, esta decisión sería arbitraria.

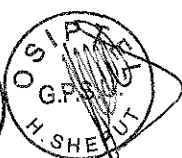
Por otro lado, con relación al análisis de razonabilidad, resulta evidente que la medida propuesta no resulta idónea para atacar el problema identificado por OSIPTEL: **"(...) que muchos usuarios no tendrían clara la diferencia entre lo que es un "Reporte de Averías" y lo que es un "reclamo"**. Si se trata de un problema de información, resultaría esperable que la medida a adoptarse esté orientada a reforzar el conocimiento que tienen los usuarios sobre los reportes avería y los reclamos y no así eliminar un medio de solución de reclamos que puede evitar engorrosos y costosos procedimientos administrativos (reporte de averías).

Asimismo, como se ha señalado en los párrafos precedentes, OSIPTEL no ha evaluado los costos que impone esta restricción, pese a que el

consecuencia, de los cuatro (4) días calendario para resolverlos antes de la generación del reclamo.

Por otro lado, América Móvil afirma que durante el 2013, el 11.25% del total de reclamos resueltos en primera instancia termina en segunda instancia administrativa. Al respecto, lo cierto es que durante el 2013, sólo el 3% del total de reclamos resueltos terminó en segunda instancia. Ahora bien, si considerásemos el total de reclamos que fueron resueltos declarando infundado el pedido del usuario, este porcentaje aumentaría, pero sólo hasta 4%. Estos porcentajes se mantienen al tercer trimestre 2014.

En conclusión, el hecho que se haya suprimido el reporte previo, no necesariamente implica que la misma cantidad de reportes que se viene tramitando en la actualidad, tengan que convertirse en reclamos en primera instancia, al menos no en el porcentaje que señala la empresa operadora.



Reglamento General se lo exige como condición para regular. El regulador no ha ponderado los costos que se generaría con el aumento de procedimientos de reclamo tanto a nivel de primera instancia como del TRASU. Igualmente, no se ha analizado los costos generados para los usuarios quienes ahora se verán privados de obtener una solución rápida a sus problemas, viéndose obligados a presentar, en todos los casos, un reclamo.

Si bien el punto 3.12 del informe se hace un aparente "análisis costo-beneficio" de la propuesta, tal evaluación no menciona los costos y beneficios que conlleva la eliminación del reporte previo. El informe más bien contiene una fórmula genérica que concluye —sin dar mayores detalles— que los beneficios de la norma son superiores a los costos⁴⁴:

"De otro lado, debe reconocerse que al establecer este marco normativo -como cualquier regulación- se podrían generar costos en su implementación. Sin embargo, en el balance, los beneficios generados por la norma son superiores a los costos, como se explica en los párrafos siguientes"

Adicionalmente, ni del Proyecto, la Exposición de Motivos o el informe que sustenta la norma se observa que OSIPTEL haya evaluado otras medidas menos gravosas para alcanzar el objetivo planteado. Al respecto, es claro que una opción menos gravosa consiste en establecer mecanismos de información a favor de los usuarios, de manera que estos conozcan con claridad la diferencia entre un "reporte previo" y un reclamo. A diferencia de la eliminación del reporte previo, dicha medida resultaría idónea para dar solución al problema identificado y, además, representaría costos bastante inferiores para la sociedad en su conjunto.

⁴⁴ Ver página 46 del Informe

En síntesis no hay una explicación clara de porque convertir un reporte en un reclamo genera beneficios reales para el sistema, incluyendo los usuarios. El verdadero beneficio para el usuario es que el problema que se presente sea resuelto, no que el problema se tenga necesariamente que convertir formalmente en un reclamo. Se está convirtiendo un simple problema semántico en la multiplicación casi automática por diez del número de reclamos formales y que deben ser tramitados como tales.

AMERICATEL PERÚ S.A.

(Carta C.615-2014-GLAR del 6 de noviembre de 2014)⁽⁴⁹⁾

Con relación a los nuevos artículos relacionados con el tratamiento de atención de los reclamos por avería, consideramos que éstos no están guardando relación con los procedimientos y acciones (trabajos) que las empresas operadoras deben realizar para la recepción, atención y solución de los casos que los usuarios presentan.

Se busca establecer — como plazo máximo — dos (02) días calendarios para la atención de los casos reportados, los cuales demandan una visita al domicilio del usuario. Si bien el propio proyecto ha contemplado el desplazamiento de personal para la solución de estos casos, vemos que no se ha considerado lo que demanda realizar dicho desplazamiento; es decir, que al fijar el plazo máximo de atención, no se ha contemplado que el mismo no solo se encuentra sujeto al accionar de las empresas operadoras sino a la atención que puedan brindar los usuarios.

Se señala en el Informe N° 091-ST-GPSU/2014 que en un focus group realizado por la empresa Arellano Investigación en Marketing, los usuarios encuestados manifestaron que el plazo de cuatro (04) días para responder un reclamo era excesivo. En primera instancia, consideramos muy valioso que para la elaboración de un proyecto

Nos remitimos a lo señalado en el análisis de los comentarios formulados por América Móvil.

Además de ello, y contrariamente a lo señalado por Americatel, no es correcto afirmar que se está brindando un solo término a dos acciones distintas, puesto que se trata de un solo hecho, es decir, la avería presentada en el servicio.

Otra de las razones por las cuales se optó por el uso de la terminología “reclamo por avería” fue establecer la conversión automática del “reclamo por avería” en un “reclamo por calidad” en primera instancia cuando la empresa operadora no cuente con la conformidad del usuario o, simplemente, no haya cumplido con brindar una solución a la avería dentro de los plazos establecidos. Ello, con la finalidad de evitar que el usuario tenga que esperar cuatro (4) días calendario contados desde la fecha de presentación de su reclamo sin que la empresa operadora le haya brindado una solución, para recién poder acudir y/o ponerse en contacto con la empresa operadora para presentar un reclamo por calidad.

Con relación a la consulta formulada por Americatel respecto del indicador de Tasa de Incidencia de Fallas (TIF), cabe precisar que el objeto de ambas normas es distinto. Así, mientras el indicador TIF establecido en el Reglamento de Calidad tiene como objetivo el

⁴⁹ Americatel Perú S.A. comenta de manera conjunta los artículos 46° y 47°.

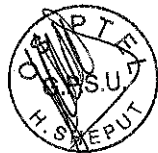
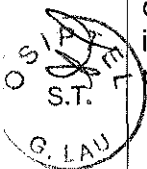
normativo que vincule a los usuarios, éstos sean consultados. No obstante, creemos pertinente que se indique a qué usuarios se efectuaron las consultas, es decir, si se trataron de personas naturales o jurídicas, residenciales o corporativas y, en especial, qué servicios tenían contratados (telefonía fija, enlaces de datos, radiodifusión por cable). Esto es fundamental, debido a que la atención de estos casos varía por los siguientes motivos:

- (i) Tipo de cliente: el contacto y coordinación con una persona natural es diferente al que se tiene con una persona jurídica.
- (ii) Tipo de servicio: las acciones de reparación varían de acuerdo al servicio brindado. En algunos casos, bastará con cambiar un decodificador y en otros se debe remplazar un tramo de fibra o reubicar una antena satelital.
- (iii) Tipo de tecnología: las acciones de reparación difieren en el nivel de complejidad de acuerdo a la tecnología empleada para la prestación del servicio.

Siguiendo con la línea de lo antes expuesto, la propuesta normativa establece que en un (01) día calendario se debe de resolver todos los reclamos de avería (se otorga un día adicional en caso el cliente no fuera encontrado en la visita técnica previamente programada), plazo que estimamos es muy corto para realizar los trabajos de análisis y solución del caso reportado. Como hemos señalado, estos plazos resultan cortos, en especial cuando se contrastan con la ejecución real de los trabajos que realizamos. Para una mejor apreciación de lo antes expuesto, le brindamos un ejemplo real de los trabajos que realiza Americatel en el mercado nacional. Como es de su conocimiento, Americatel brinda servicios de telefonía fija inalámbrica al mercado corporativo, y un caso típico se genera cuando un cliente implementa infraestructura alrededor de la antena o la manipula, lo cual genera pérdida del servicio.

En estos casos, el cliente no informa dichos actos generando que se active todo el procedimiento de atención y verificación interna, el cual

impulsar la disminución de averías y el mejoramiento de la gestión de atención y solución de reportes o reclamos por averías en los servicios públicos de telecomunicaciones que correspondan; la atención de los reclamos por avería y, la de los reclamos en general, tiene como principal objetivo solucionar un problema particular de un usuario en la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

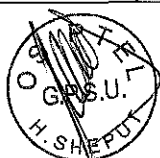
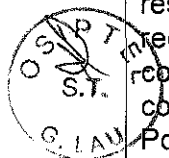


no permite brindar una solución por no conocer la causa real del origen del problema. El primer punto a tener en cuenta, es que Americatel debe de contar con las facilidades de acceso al local del cliente y, a su vez, a la azotea del domicilio para realizar la verificación de la antena. Esta acción demora en la mayoría de casos, porque casi la totalidad de nuestros clientes son empresas y sus oficinas están ubicadas en edificios con un administrador particular. Ello implica que el acceso no solo lo autoriza el cliente sino dicho administrador, lo cual generalmente no se logra en un (01) solo día. Luego de acceder al domicilio, los técnicos pueden finalmente detectar el motivo real del evento y solucionarlo en el más breve plazo, de acuerdo a las condiciones técnicas disponibles, siendo que dicho trabajo demanda en promedio de dos (02) días para ser ejecutado.

Como se puede apreciar del caso antes expuesto, el tiempo de solución de los trabajos se encuentran sujetos a la coordinación con el cliente y a los trabajos respectivos, por lo cual consideramos que el plazo actualmente vigente de 4 días calendario, es adecuado, y no debería ser modificado.

Asimismo, se debe de considerar que si el cliente no demuestra conformidad con la atención y resolución del reclamo, éste se tendría que convertir en un Reclamo en Primera Instancia (se asume "Calidad de Servicio") con atención de tres (03) días hábiles para resolución y cinco (05) para notificación usando el mismo número de ticket.

Es fundamental que se tome en cuenta la casuística vinculada a la demora que implica la coordinación que realizan las empresas operadoras con los usuarios y, a su vez, la complejidad para la resolución de los casos. Se ha señalado que se debe de atener el reclamo en un plazo de un (01) día calendario, pero no se ha contemplado que en la mayoría de los casos, es necesario realizar una coordinación con el usuario, acción que podría implicar, más de un día. Por ejemplo, al ser una empresa que brinda servicios a nivel corporativo, la coordinación para la atención del caso se debe de



realizar el muchos casos con el encargado de ver los temas de sistemas por el lado del cliente, por lo cual, si no contamos con una respuesta (la cual está sujeta a la agenda del representante del cliente) nos vemos impedidos de realizar la visita técnica. Como se puede apreciar, pese a la disponibilidad con la que cuenta Americatel, estamos sujetos a la agenda, disponibilidad y atención de un tercero para que podamos realizar nuestras acciones dentro de tan corto plazo.

Por otro lado, al no contar con el reporte previo, automáticamente todos los reportes de averías por problemas técnicos se convertirían en reclamos, esto implica que no se podrían generar reportes, por lo tanto se modificarían los reportes de TIF mensuales y reportes trimestrales dado que se usan con los reportes y éstos no aplicarían con los reclamos. En ese sentido, agradeceríamos se sirvan precisar los alcances respectivos vinculados al mencionado Indicador de Calidad.

Finalmente, consideramos que se genera una confusión al denominar como "reclamo por avería" a estos casos de calidad, cuando en un primer momento éstos casos no deben de considerarse como un reclamo sino como un reporte. En ese sentido, no nos encontramos de acuerdo con lo señalado en el Informe N° 091-ST-GPSU/2014, debido a que se estaría brindando un solo término (reclamo) a dos (02) acciones distintas. Si el reclamo por avería es solucionado se cierra y no genera un "reclamo", hecho que generaría una confusión.

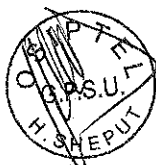
ENTEL PERÚ S.A.

(Carta CGR-2028/14 del 6 de noviembre de 2014)

Comentarios adicionales

Mediante el Proyecto se ha eliminado el requisito de reportar los problemas de calidad de la prestación de los servicios previamente a la presentación de un reclamo sin que hayamos encontrado justificación alguna a dicha eliminación.

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



Sobre el particular consideramos que el reporte previo le brinda un plazo a los operadores para poder verificar el problema del usuario en la zona reportada, y de ser el caso implementar las medidas destinadas a solucionar esta situación.

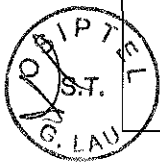
Este tipo de análisis y soluciones resultan inviables de ser ejecutados en el corto plazo que se establece para la resolución de los reclamos por calidad en la prestación de los servicios, motivo por el cual consideramos que debe mantenerse el requisito de reporte como mecanismo de solución a este tipo de problemas antes del inicio de un procedimiento de reclamos.

ASOCIACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA INFRAESTRUCTURA NACIONAL- AFIN
(Carta N° 206-2014 del 6 de noviembre de 2014)

El Proyecto prioriza la forma sobre el fondo: El Proyecto no ha considerado la viabilidad de las medidas y como pueden afectar a los usuarios. Si bien consideramos razonable que se busque reducir los plazos de atención de reclamos para solucionar el problema al cliente, las medidas para tal fin deben ser viables y razonables. Así, hay una serie de propuestas que no se condicen con ello como son:

- a. **Eliminación del reporte previo:** Se ha eliminado el reporte previo estableciendo el plazo de un (1) día para atender averías con visita técnica y tres (3) días para resolver el reclamo de calidad. Ello involucrará, por plazos y consecuencias sancionatorias, que las empresas operadoras se centren en cumplir con las formalidades del procedimiento de reclamo para no caer en infracción administrativa, en vez de centrarse en solucionar la avería o el problema. El principal perjudicado finalmente acaba siendo el cliente. Esta medida puede involucrar un incremento de 958% de los expedientes de reclamos de la industria si se considera la información de

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



reportes de averías y reclamos resueltos en 2013⁵⁰. En valores absolutos, asumiendo que el número de reportes permanece constante en la industria, involucra un incremento en 6'429,513 expedientes de reclamos. Como quiera que un porcentaje de reclamos termina en segunda instancia administrativa, (11.25% en el 2013), asumiendo que se mantenga el ratio de recursos administrativos, estaríamos refiriéndonos a un incremento de los recursos de apelación del orden de casi 808 mil recursos de apelación al año, sin considerar el impacto de esta medida en el incremento de las quejas. Es decir, el TRASU deberá evaluar más de 800,000 expedientes adicionales al año.

GILAT TO HOME PERÚ S.A.

(Carta GL-602-2014 del 6 de noviembre de 2014)

Sobre el particular, con la inclusión de los artículos 46° y 47° bajo comentario, se advierte que **se está eliminando el reporte previo antes de iniciar un reclamo por calidad**, el mismo que podía ser atendido por la empresa operadora en el plazo de cuatro (04) días calendario, conforme a lo establecido en el artículo 32° de la Directiva de Reclamos vigente.

En ese sentido, a nuestro entender, al no contar con el reporte previo, automáticamente todos los reportes de averías por problemas técnicos presentados por los usuarios, serán considerados como reclamos por avería, situación que incrementaría la carga de expedientes no solo en las empresas operadoras, sino también en el propio TRASU.

Adicionalmente, se otorga solo un 01 día calendario para resolver todos los reclamos de avería y un (01) día adicional para realizar una visita, en caso no fuera encontrado el cliente. Esto implica que la empresa operadora se encontrará obligada a incrementar sus recursos para

Nota: Gilat To Home Perú S.A. comenta de manera conjunta los artículos 46° y 47°.

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

Asimismo, con relación a lo señalado por Gilat To Home, cabe señalar que el “reclamo por avería” es el equivalente al “reporte” de avería de la Directiva de Reclamos, con las particularidades antes mencionadas.

⁵⁰ Según web de OSIPTEL



implementar la atención a los clientes en un tiempo máximo de dos (02) días calendarios, sin justificación razonable alguna.

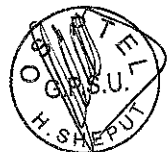
Asimismo, reiteramos que en el caso particular de las empresas que prestan sus servicios en zonas rurales, **es imposible solucionar las averías en dicho plazo, considerando que el plazo para acceder a las localidades rurales es mucho mayor.**

Por otro lado, se señala que si el cliente no demuestra conformidad con la atención y resolución del reclamo, **éste reclamo tendrá que convertirse en uno de primera instancia.** Atendiendo a ello, se generan las siguientes interrogantes:

- ¿Los reclamos por avería no son en estricto reclamos?
- En caso no sean reclamos, ¿por qué la norma le otorga dicha denominación?
- ¿Cómo deben ser atendidos dichos reclamos por avería?
- ¿Los reclamos por avería no atendidos derivarán en un reclamo de calidad?

Considerando lo expuesto en los párrafos anteriores, creemos que la inclusión de este reclamo por avería genera incertidumbre en las empresas operadoras, puesto que su tratamiento no está bien definido, situación que a su vez perjudica a los usuarios o abonados, toda vez que no se les podrá orientar ni brindar información certera; razón por lo cual, sugerimos que en el nuevo Reglamento no se incluya dicho supuesto.

En se sentido, recomendamos mantener la presentación de reportes previos, el cual le otorga la posibilidad a la empresa operadora de solucionar el inconveniente en un plazo de cuatro (4) días calendario y, solo en el caso que no se solucione el inconveniente dentro de dicho plazo, el usuario y/o abonado puede presentar su reclamo por concepto de calidad.



TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Este artículo así como el siguiente plantean los siguientes cambios:

- Eliminación del reporte previo.
- Sólo en caso de avería que requiera visita técnica se cierra el reclamo con la aceptación del cliente en un plazo máximo de 1 día que puede ampliarse por 1 día adicional, si el cliente no se encuentra en su domicilio.
- De lo contrario automáticamente empieza a correr el plazo de 3 días hábiles para emitir la resolución de primera instancia y 5 días hábiles para notificación.

1. En primer lugar no estamos de acuerdo con que se haya eliminado el reporte por avería. Entendemos que se ha buscado simplificar la terminología que utiliza el cliente. Pero lamentablemente lo regulado va más allá de un tema de términos. Esto es así porque en la práctica se está planteando que para reclamos de calidad que no requieran visita técnica la empresa sólo tenga 3 días hábiles para resolverlas y para aquellos que requieran visita técnica, la empresa tenga entre 4 y 5 días para resolverlo, bajo riesgo de aplicación de silencio administrativo positivo y de multa.
2. Bajo esta situación sin duda la empresa deberá priorizar la formalidad –asegurar la notificación de una resolución en el plazo– antes que el tema de fondo, la solución de la avería del cliente. En efecto, la empresa deberá realizar las siguientes acciones: registrar el reclamo, derivar a un especialista, formar el expediente, evaluar el caso, actuar medios probatorios y elaborar la solución de primera instancia, todo en 3 días. A diferencia de la situación actual, no habrá un análisis previo que sirva de base, como ocurre cuando hay reporte previo del caso. Ante esto, la empresa no tendrá tiempo en la mayoría de los casos para coordinar una visita dado que sus recursos estarán destinados a resolver formalmente el reclamo. **El principal afectado es el usuario.**

Nos remitimos a lo señalado en el análisis de los comentarios anteriores.

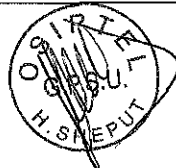
Finalmente, cabe indicar que no corresponde acoger la sugerencia de Telefónica del Perú respecto a que el procedimiento de reclamos por calidad debería estar dividido en dos etapas (una en la que el reporte se solucione en cuatro (4) días y otra en la que el usuario le comunique a la empresa operadora que los problemas han vuelto a surgir); puesto que, como ya se ha indicado anteriormente, justamente uno de los objetivos de esta disposición es evitar que el usuario tenga que comunicarse nuevamente con la empresa operadora para solicitar la solución a los inconvenientes que fueron reportados oportunamente.

Debido a ello, sólo en los casos de reclamos por calidad del servicio en los que, debido a la naturaleza de la avería, se requiera que la empresa operadora se desplace al domicilio del usuario, cabe el reclamo por avería (anteriormente denominado reporte por avería).

Así, por ejemplo, para solucionar algunos problemas que requieran la verificación del estado de la instalación y/o de la planta externa que llega al usuario, como podrían ser, los relacionados con ruidos, interferencia o sin línea en telefonía fija; sería necesario el desplazamiento de la empresa operadora al domicilio del usuario.

De otro lado, algunos problemas de descalibración en la configuración del sistema, que podrían ser resueltos remotamente, esto es, sin intervención presencial del técnico; como podrían ser, los relacionados con el acceso a internet, velocidad lenta de subida o bajada, fallas de imagen y/o sonido en la TV; no requerirían el desplazamiento de la empresa operadora al domicilio del usuario.

En este sentido, es el desplazamiento que deba realizar la empresa operadora al domicilio del usuario según la naturaleza de la avería, el



3. Cabe destacar que el plazo de 1 día calendario para poder realizar una visita técnica no es viable porque se presentan múltiples casuísticas como las siguientes:

- Ausentismo de clientes, lo que genera que la atención en muchos casos se extienda varios días.
- Reparaciones en planta externa complejas, nuestra red está expuesta en la vía pública y en muchos casos la solución técnica demanda más de 1 día para su solución.
- Dispersión geográfica, tenemos muchas localidades donde atender.
- Demanda errática por ingreso de averías masivas, efectos climatológicos, etc.

4. El propio Reglamento de Calidad reconoce que no todas las averías serán reparadas en 1 día, es por ello que existe un indicador sobre el particular que es el TIF para telefonía fija, internet y cable y el TR para telefonía pública. Los niveles actuales son los siguientes:

FORMULA		META	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Averías Reportadas / Líneas en Servicio		≤ 2.00%	1.03%	1.72%	1.87%	1.84%	1.84%	1.81%
Averías Reparadas del Total de averías reportadas	≤ 24 Hrs		70.17%	61.87%	56.17%	47.42%	44.57%	48.35%
	> 72 Hrs		5.78%	8.24%	15.90%	17.33%	20.76%	17.71%

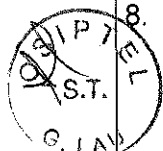
Sin embargo, a diferencia de la situación actual donde la empresa se enfoca a reparar la avería, la empresa tendrá que destinar recursos a la atención del reclamo por lo que dichas cifras se verán afectadas.

Adicionalmente, esta medida **no permite que el cliente tenga una solución rápida** y eficiente a su problema. Actualmente el cliente no tiene que esperar una respuesta escrita para solucionar su avería. Ahora tendrá que esperar la respuesta escrita y probablemente la misma no involucre una solución de fondo sino

criterio que justifica que, previamente a la presentación de un reclamo, se requiera de la presentación de un reclamo por avería.

una decisión en la que le indicarán si le dan la razón o no, aplazándose la solución a su problema.

6. Otra problemática respecto de esta iniciativa es que genera un **alto sobrecosto** a las empresas operadoras que no ha sido materia de evaluación. En el artículo 36 se han simulado los gastos sólo en notificación que ascenderían a S/ 46 millones anuales para la industria. A ello hay que agregarle el costo de tramitación de expediente: horas hombre, expediente físico, papelería, impresión, entre otros.
7. Asimismo, esta medida involucra un **incremento sustancial de la carga procesal**, hecho que el proyecto busca evitar. Como indicamos en los comentarios generales Esta medida puede involucrar un incremento en un **958% de los expedientes de reclamos** de la industria si se considera la información de reportes de averías/reclamos resueltos en la industria en el 2013, según web de OSIPTEL. En valores absolutos, asumiendo que el número de reportes permanece constante en la industria, involucra un incremento en **6'429,513 expedientes de reclamos**. Como quiera que un porcentaje de reclamos termina en segunda instancia administrativa, y que este porcentaje se situó en el 11.25% en el 2013, asumiendo que se mantiene el mismo ratio recursos de apelación/reclamos, estaríamos refiriéndonos a un incremento de los recursos de apelación del orden de casi **808 mil recursos de apelación al año**, sin considerar el impacto de esta medida en el incremento de las quejas. Es decir, **más de 800 mil expedientes adicionales que deberá evaluar el TRASU al año**.
8. Finalmente el proyecto tampoco considera que hay averías que no requieren visita al domicilio del cliente pero sí actuación técnica especializada que puede permitir resolver en un breve plazo el problema del usuario.



Creemos que todo lo descrito hace evidente que no se trata de una medida razonable. En ese sentido, planteamos una propuesta alternativa:

Eliminar el término reporte, pero disponer que el reclamo por calidad se atienda en dos etapas:

A. Primera etapa: Etapa de atención de avería con un plazo de atención de máximo 4 días calendario. Esta etapa se cierra con la solución al problema reportado al usuario y una comunicación al mismo a través de distintos medios (llamada, sms, USSD, constancia de visita técnica) que describa la solución brindada y que le informe al mismo que, de no estar satisfecho con la solución se comunique para continuar con el reclamo con el mismo código otorgado al inicio del mismo. No se exige aceptación expresa del usuario dado que ello reduce sustancialmente que los casos se puedan cerrar. Sin embargo, sí se plantea que se informe adecuadamente al cliente.

B. Segunda etapa: si el cliente considera que no se ha solucionado el problema puede contactarse con la empresa para manifestar su voluntad de continuar el proceso. Se entenderá que se trata del mismo reclamo si el cliente se contacta en un plazo de 7 días calendario y refiere tener problemas similares a los reportados previamente sin necesidad que indique expresamente el código del reclamo inicialmente otorgado. En este caso la empresa deberá solucionar el reclamo en los plazos establecidos.

Esta solución tiene múltiples ventajas:

- Para el cliente se trata de un único procedimiento que busca atender y solucionar un problema de calidad existente. Se simplifica por tanto los términos.



- Al otorgarse un plazo razonable para la solución de la avería, la empresa se enfoca en resolver el problema de fondo, lo cual beneficia al usuario.
- Al tratarse todo como un solo reclamo, la propuesta evita el ingreso de reportes reiterativos.
- Se elimina la sobrecarga procesal y el sobre costo que involucraba la propuesta inicial.

De todas maneras existirá un aumento de la carga y del costo de tramitación pero entendemos que sería razonable y conseguiría el objetivo que busca la norma.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta TP-AR-GER-0684-15 del 12 de marzo del 2015)

Con relación a la falta de entrega de recibo, actualmente esto es atendido a través de un reporte. Con el proyecto una falta de entrega de recibo implicaría formar un expediente de reclamo y dar solución al mismo a través de una resolución de primera instancia que sea notificada al domicilio del cliente. Esto involucra burocratizar un requerimiento del cliente que puede ser atendido en muchos casos de manera inmediata. Para el cliente significa esperar un mayor plazo para poder contar con el recibo telefónico. Para la primera y segunda instancia administrativa implicaría 10,000 y 1125 expedientes adicionales, respectivamente.

En ese sentido, solicitamos que la falta de entrega de recibo sea atendida como una solicitud. Si la solicitud es realizada de manera presencial o a través del canal on line (previo logueo) será atendida de manera inmediata, siempre y cuando sea una persona autorizada para realizar dicha transacción, en su defecto se requerirá plazo para la notificación al cliente del recibo. Sólo en caso no se haya atendido

Uno de los objetivos del proyecto de Reglamento es simplificar y facilitar la tramitación de los procedimientos de reclamos. Ahora, tal como lo mencionamos anteriormente, dicho objetivo no se consigue únicamente implementando políticas informativas, sino que, adicionalmente, se requiere de la implementación de medidas como las empleadas en el presente artículo, que eliminen aquellas formalidades que lejos de facilitar la tramitación de los reclamos, establecen barreras que terminan por postergar la solución de los problemas de los usuarios.

En ese sentido, con relación a la propuesta de Telefónica del Perú para que el reclamo por falta de entrega de recibo sea atendida como solicitud; cabe indicar que en el año 2013 se presentaron 17,005 reclamos por falta de entrega de recibo, de los cuales 14,456 fueron declarados fundados en primera instancia. Asimismo, los reclamos por falta de entrega de recibo hasta el III trimestre de 2014 habían sido de 9,144 reclamos, de los cuales 8,251 fueron declarados fundados; esto es, poco más del 90% (Ver cuadros 2⁵¹ y 3⁵²).

⁵¹ <http://www.osiptel.gob.pe/articulo/115-primera-instancia-empresas-operadoras-reclamos-resue>

⁵² <http://www.osiptel.gob.pe/articulo/116-primera-instancia-empresas-operadoras-reclamos-resue>



dicha solicitud, consideramos que corresponde la presentación del reclamo. De esta manera de cara a los órganos de resolución de primera y segunda instancia administrativa se evita el impacto que involucra la eliminación del reporte en este tipo de transacciones.

En caso la solicitud sea presentada por el usuario o a través de otros canales, se requiere un plazo de entrega para los recibos.

Finalmente, reiteramos la necesidad de contar con plazos razonables para la implementación de la norma, considerando que las magnitudes de las empresas operadoras son dispares y que el análisis, evaluación y desarrollo que deben realizar para implementar un proyecto normativo que impacta en las diferentes áreas de las empresas operadoras.

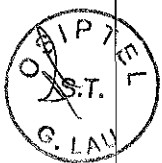
Si tenemos en cuenta que en la actualidad para iniciar un procedimiento de reclamo por falta de entrega de recibo es necesario que primero se haya reportado el problema a la empresa operadora, sin que ésta lo haya solucionado dentro del plazo de los cuatro (4) días calendario que le otorga la Directiva; podemos concluir que un gran número de reclamos relacionados con la entrega de recibos, específicamente 14,456 en el 2013 y 8,251 hasta el III Trimestre del 2014, fueron solucionados en un plazo mayor a los cuatro (4) días calendario; aun cuando en estos reclamos, cuya consecuencia consiste únicamente en la entrega del recibo al usuario, no existiría razón para que su solución sea postergada.

Cuadro 2

Primera Instancia (Empresas Operadoras): Reclamos¹ resueltos por materia reclamable

Número de reclamos expresado en unidades

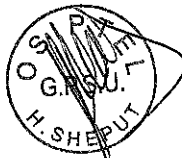
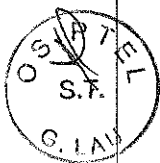
	2013	III TRIM 2014 ²
a.- Facturación	632,847	327,087
b.- Cobro del servicio	33,306	29,573
c.- Instalación, activación y desactivación del servicio	3,444	2,020
d.- Traslado del servicio	659	382
e.- Suspensión o corte del servicio	7,412	5,595
f.- Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario	32,259	33,110
g.- Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario	17,005	9,144
h.- Devoluciones ordenadas por OSIPTEL a favor de los usuarios y/o abonados	664	2,115
i.- Otras materias	21,595	11,769
TOTAL	749,191	420,775



Cuadro 3

Primera Instancia (Empresas Operadoras): Reclamos¹ resueltos "fundados" por materia reclamable

	2013	III TRIM 2014 ²
a.- Facturación	297,846	134,495
b.- Cobro del servicio	23,295	22,345
c.- Instalación, activación y desactivación del servicio	1,803	805
d.- Traslado del servicio	416	85
e.- Suspensión o corte del servicio	3,025	1,835
f.- Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario	14,268	14,870
g.- Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario	14,456	8,251
h.- Devoluciones ordenadas por OSIPTEL a favor de los usuarios y/o abonados	480	1,493
i.- Otras materias	15,770	5,107
TOTAL	371,359	189,146



No debemos olvidar que la entrega oportuna del recibo correspondiente a los servicios efectivamente prestados constituye un derecho de los usuarios, y, por tanto, un deber de las empresas operadoras.

En este sentido, y, teniendo en cuenta el escenario que se presenta en la actualidad respecto de esta materia, no consideramos pertinente eliminar la "falta de entrega de recibo" como materia reclamable y que sea considerada como una solicitud, tal como lo sugiere Telefónica del Perú.

Finalmente, teniendo en cuenta los comentarios, se ha considerado pertinente precisar la redacción del presente artículo, conforme al siguiente texto:

Artículo 46°.- Reclamos por avería

Sólo 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, el usuario presentará un reclamo por avería ante la empresa operadora. Dicho reclamo por avería podrá ser presentado por el usuario a través de cualquiera de las formas establecidas en el artículo 50°.

Las empresas operadoras están obligadas a proporcionar a cada usuario que realiza un reclamo por avería, al momento de presentación del reclamo por avería y cuando el usuario lo solicite, un número o código correlativo de identificación.



Artículo	Propuesta
	Artículo 47°.- Plazo para la atención de reclamos por avería Las empresas operadoras deberán atender el reclamo por avería efectuado por el usuario en un plazo máximo de un (1) día calendario. La solución favorable al usuario del reclamo por avería será acreditada por la empresa operadora a través de la constancia de reparación o mediante otro mecanismo que demuestre la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada. La empresa operadora que no cuente con la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada o que no solucione el reclamo por avería en el plazo establecido en el primer párrafo, generará automáticamente un reclamo en primera instancia, el cual tendrá el mismo número o código correlativo de identificación del asignado al momento del reclamo inicial por avería.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) <u>PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS POR AVERÍA:</u> En relación al plazo establecido para solucionar los problemas presentados por calidad del servicio; manifestamos a vuestro despacho que las empresas operadoras son las principales interesadas en solucionar los problemas que presenten los usuarios para disfrutar del servicio, en la medida la base de nuestro negocio es que los usuarios cursen tráfico. Sin embargo, existen casos que por razones ajenas a la voluntad de las empresas operadoras requieren de un plazo mayor al establecido en el presente considerando. Por tanto, proponemos a vuestro despacho establecer el plazo de atención en relación al tipo de casos presentados.	Los comentarios formulados por América Móvil a este artículo se han centrado en la existencia de circunstancias externas que impedirían que el reclamo por avería sea resuelto en el plazo de un (1) día calendario, tales como, una solicitud de reprogramación solicitada por el usuario, las coordinaciones que deben efectuarse con el personal que administra los edificios de los usuarios, el ausentismo del titular de la línea, el tipo de inconveniente reportado, etc. Sobre el particular, este Organismo ha evaluado los comentarios recibidos y, en atención a los mismos, ha considerado conveniente establecer el plazo de uno (1) o dos (2) días calendario, según se trate de centros poblados urbanos o rurales, respectivamente, para la atención de los reclamos por averías que requieran de la visita del personal técnico de la empresa operadora, atendiendo a que éste se considera como un plazo razonable para la atención de un reclamo por avería que, de no ser solucionado en dicho plazo, recién generará el reclamo por calidad en primera instancia.

El plazo de atención debe ser en base al tipo de inconveniente reportado. Por ejemplo, será de (01) día hábil para aquellos casos que impliquen la caída del servicio por corte de fibra. Sin embargo, solicitamos poder diferenciar la atención de soluciones brindadas, como por ejemplo los enlaces que tenemos instalados en las minas, en los cuales hay demoras en el desplazamiento al local del cliente y de acceso al mismo, estos casos es de imposible cumplimiento en el plazo otorgado.

A modo de ejemplo, señalamos algunos casos que dada su naturaleza, la solución se puede extender a más de un día:

- Intermitencias en el servicio, en este caso va a depender de la hora en la que se presente la intermitencia; en este supuesto se coordina con el cliente ventanas de trabajo que por lo general superan el día de atención.
- Accesos a la infraestructura de los locales.
- Cliente NO desea visita técnica, porque refiere que el problema es en la red HFC.
- Cliente reprograma la visita técnica.
- Cliente no se encuentra en el local a la hora coordinada.

En estos supuesto, el plazo adicional otorgado en la Proyecto, resulta insuficiente por ello solicitamos muy cordialmente a vuestro despacho establecer el plazo de atención de los reclamos por avería de manera escalonada viendo la naturaleza de los inconvenientes que se puedan presentar.

AMERICATEL PERÚ S.A.
(Carta C.615-2014-GLAR del 6 de noviembre de 2014)

Americatel comentó de manera conjunta los artículos 46° y 47°. En tal sentido, nos remitimos a lo señalado en el análisis de los comentarios al artículo 46°.



<u>GILAT TO HOME PERÚ S.A.</u> (Carta GL-602-2014 del 6 de noviembre de 2014)	Gilat To Home comentó de manera conjunta los artículos 46° y 47°. En tal sentido, nos remitimos a lo señalado en el análisis de los comentarios al artículo 46°.
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Nos remitimos a los comentarios descritos en el artículo 46°.	Nos remitimos a lo señalado en el análisis del artículo 46°.
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta TP-AR-GER-0684-15 del 12 de marzo de 2015) Con relación a los reportes de avería, tal como nos solicitaron informar en la reunión con su representada, es posible atender en 24 horas las incidencias que no requieren actuación técnica, tales como, configuración de servicios adicionales, resets de comandos, actualización de comandos, acreditación de saldos y promociones. Estos casos podrán ser atendidos en 24 horas, en la medida que no se requiera actuación técnica, lo cual no implica necesariamente una visita técnica, sino de una actividad técnica especializada por analistas con niveles de acceso restringidos por motivos de seguridad y criticidad. En tal sentido, solicitamos considerar que en los casos que se requiera de actuación técnica se mantenga 4 días calendarios, lo cual permitirá a las empresas operadoras brindar una solución efectiva a los reportes presentados por los usuarios. En los casos que no se requiera actuación técnica, otorgar 24 horas para la atención. En todos estos casos —sea que se requiera o no actuación técnica— solicitamos que no exista necesidad de formar expediente si el reclamo es resuelto en dicho plazo.	Nos remitimos a lo señalado en el análisis a los comentarios formulados por América Móvil. Adicionalmente, con relación a lo señalado por Telefónica del Perú para que no se requiera formar expediente en los reclamos por averías (requieran o no de actuación técnica), cabe reiterar que sólo se requerirá la presentación de un reclamo por avería, en los casos de reclamos por calidad del servicio en los que debido a la naturaleza de la avería se requiera el desplazamiento del personal técnico de la empresa operadora al domicilio del usuario. En estos casos (reclamos por avería) no será necesario que la empresa operadora forme un expediente de reclamo, el cual deberá formarse de generarse (automáticamente) el reclamo en primera instancia. No obstante ello, la empresa operadora deberá dejar constancia de los reclamos por avería en el registro respectivo. Teniendo en cuenta lo señalado, el presente artículo en comentario, queda redactado de la siguiente manera: Artículo 47°.- Plazo para la atención de reclamos por avería Las empresas operadoras deberán atender el reclamo por avería efectuado por el usuario en un plazo máximo de <u>dos (2) días calendario</u>. La solución favorable al usuario del reclamo por avería será acreditada por la empresa operadora a través de la constancia de



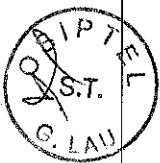
	reparación o mediante otro mecanismo que demuestre la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada. La empresa operadora que no cuente con la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada o que no solucione el reclamo por avería en el plazo establecido en el primer párrafo, generará automáticamente un reclamo en primera instancia, el cual tendrá el mismo número o código correlativo de identificación del asignado al momento del reclamo inicial por avería. <u>A partir de la generación automática del reclamo al que se refiere el párrafo anterior, la empresa operadora estará obligada a la formación del expediente correspondiente, conforme a las reglas establecidas en el artículo 29°.</u>

Propuesta	
Artículo	Artículo 48°.- Ampliación del plazo para la atención de reclamos por avería En los reclamos por avería el plazo para atender el reclamo podrá extenderse por un (1) día calendario adicional, siempre que el usuario no se hubiere encontrado durante la visita realizada por la empresa operadora; y, debido a ello, no se hubiere resuelto el problema del servicio. En la referida visita, la empresa operadora deberá dejar un aviso indicando la fecha y hora en la que se realizó, así como la fecha y hora en la que se realizará la nueva visita. Adicionalmente, indicará un número telefónico al cual el usuario podrá comunicarse para coordinar la nueva visita. La mencionada constancia deberá adjuntarse al expediente correspondiente, de ser el caso.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
VIETTEL PERÚ S.A.C. (Carta N° 270-2014/DL del 15 de octubre de 2014)	Con relación a lo señalado por Viettel, respecto a que no se habría precisado el procedimiento que se deberá seguir en caso no se



Comentario Consideramos que el artículo en mención omitió detallar cuál sería el procedimiento a utilizar en caso no se logre contacto con el cliente en la segunda visita realizada, a pesar de haber cumplido con las diligencias correspondientes La importancia de implementar dicho procedimiento radica en precisar si existirá un plazo para reprogramar una visita o cual será el procedimiento a seguir en caso no se logre contactar al cliente, para así finalmente lograr atender el reclamo interpuesto. Propuesta Nuestra propuesta sería detallar el procedimiento en caso no se logre contactar al cliente.	encuentre al usuario en su domicilio en la segunda visita; cabe señalar que, de no encontrarse al usuario en la segunda visita, se deberá iniciar el trámite de reclamo por calidad y resolver dentro de los plazos establecidos. La empresa operadora deberá acreditar que cumplió con las diligencias establecidas en el presente artículo.

	Propuesta
Artículo	Artículo 49°.- Requisitos para la presentación de reclamos Los reclamos presentados por los usuarios deberán contener los siguientes requisitos: 1. Nombres y apellidos completos del usuario. 2. Número del documento legal de identificación del usuario (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes). En los reclamos presentados por representante deberá consignarse, adicionalmente, los datos de éste, así como el poder correspondiente, conforme a lo dispuesto en los artículos 26° y 27°. 3. Número o código que identifique al servicio que se reclama. 4. Motivo del reclamo y solicitud concreta. 5. Firma del usuario o del representante, cuando corresponda. 6. En los reclamos por facturación, el usuario deberá indicar la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo que cuestiona, o el número del recibo objeto de reclamo.



Las empresas operadoras se encuentran obligadas a recibir todos los reclamos presentados por los usuarios. En los casos en los que el usuario omita alguno de los requisitos antes señalados, la empresa operadora aplicará lo establecido en el artículo 31° del presente Reglamento.

Comentarios Recibidos

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
(Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014)

• REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS:

En relación a los requisitos establecidos en el presente artículo; solicitamos a vuestro despacho incluya como requisito la verificación de la calidad de usuario; ya sea con la presentación de recibos o por medio de otros mecanismos establecidos por la empresa operadora.

Posición del OSIPTEL

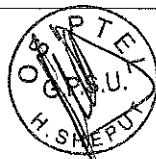
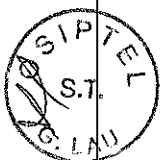
Con relación a lo solicitado por América Móvil de incluir como requisito para la presentación de reclamos la verificación de la calidad de usuario mediante la presentación de recibos u otros mecanismos establecidos por la empresa operadora, cabe señalar que los medios para la acreditación de la condición de usuario han sido establecidos en el artículo 25° de la presente norma referido a los sujetos activos del procedimiento.

De otro lado, cabe señalar que el CPDC ha establecido el principio de “presunción de veracidad” conforme al cual: “se presume que, en la interposición de sus reclamaciones, los usuarios expresan la verdad sobre su identidad y condición de usuario del servicio, sin perjuicio de las verificaciones posteriores pertinentes” ⁽⁵³⁾. Es así que cuando en un caso concreto, un usuario se comunice con la empresa operadora a fin de presentar un reclamo, la empresa operadora debería presumir que la información que le brinda el usuario sobre su identidad es veraz y, por tanto, proceder a recibir el reclamo a fin de darle el trámite correspondiente.

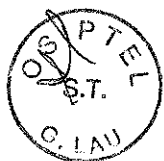
La verificación posterior de la identidad del usuario a que hace referencia el principio antes mencionado corresponde realizarla, no a quien es el encargado de recibir el reclamo, sino a los órganos y funcionarios competentes designados por la empresa operadora de conformidad con lo establecido en el artículo 22° del presente Reglamento, quienes de encontrar que la condición de usuario no ha

Artículo 64.1, inciso h) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

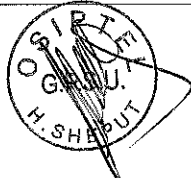
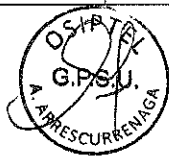
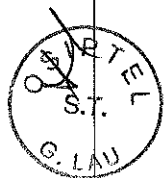
	sido acreditada, otorgarán al usuario un plazo no menor de tres (3) días hábiles a fin de que subsane este error. Por ello, no consideramos pertinente establecer como requisito para la presentación de un reclamo la verificación de la condición de usuario; debiendo las empresas operadoras, recibir y dar trámite a los reclamos que le sean presentados.
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Agradeceremos considerar los comentarios dados al artículo 9. En el caso de reclamos presentados por el representante, creemos que su presentación debería limitarse a la vía escrita o presencial, dado que se tiene que presentar el poder respectivo. Esto evitará la mala práctica de los tramitadores, que incluso puede atentar contra el secreto de las telecomunicaciones.	Respecto a la propuesta de Telefónica del Perú con relación a que el representante –únicamente- pueda presentar reclamos a través de la vía escrita o presencial, es preciso mencionar que si bien el presente artículo exige que cuando el reclamo sea presentado por el representante se adjunte el poder correspondiente; también señala que en aquellos casos en los que el usuario omita alguno de los requisitos, la empresa operadora aplicará lo establecido en el artículo 31° del presente Reglamento. Esto es, deberá otorgar el plazo no menor de tres (3) hábiles días a fin de que el reclamante subsane el defecto. En consecuencia, al igual que en el comentario anterior, cuando sea el representante quien presente un reclamo -a través de cualquier medio previsto- omitiendo la presentación del poder correspondiente; la empresa operadora deberá recibir el reclamo, concediendo al reclamante el plazo no menor de tres (3) días hábiles, a fin de que presente ante la empresa operadora el poder correspondiente y subsane la omisión. No obstante lo antes mencionado, consideramos pertinente precisar el presente artículo, conforme al siguiente texto: Artículo 49°.- Requisitos para la presentación de reclamos Los reclamos presentados por los usuarios deberán contener los siguientes requisitos: 1. Nombres y apellidos completos del usuario. 2. Número del documento legal de identificación del usuario (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería,



	Registro Único de Contribuyentes). En los reclamos presentados por representante deberá consignarse, adicionalmente, los datos de éste, así como el poder correspondiente, conforme a lo dispuesto en los artículos 26° y 27°. 3. <u>Número o código del servicio o del contrato de abonado.</u> 4. Motivo del reclamo y solicitud concreta. 5. Firma del usuario o del representante, cuando corresponda. 6. En los reclamos por facturación, el usuario deberá indicar la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo que cuestiona, o el número del recibo objeto de reclamo. Las empresas operadoras se encuentran obligadas a recibir todos los reclamos presentados por los usuarios. En los casos en los que el usuario omita alguno de los requisitos antes señalados, la empresa operadora aplicará lo establecido en el artículo 31° del presente Reglamento.



	Propuesta
Artículo	Artículo 50°.- Formas de presentación del reclamo El usuario podrá presentar su reclamo ante la empresa operadora a través de los siguientes medios: 1. Telefónica o personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo. En los casos de reclamos telefónicos, en la misma comunicación, las empresas operadoras deberán proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del reclamo. En los casos de reclamos presentados personalmente, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, deberá ser entregada al usuario. En los casos de reclamos, recursos o quejas, realizados vía telefónica, las empresas operadoras deberán incluir en el expediente administrativo, la grabación de audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario. Esta obligación no resulta aplicable a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional. 2. Por escrito: El usuario deberá presentar el escrito de reclamo, en original y copia. En la copia del reclamo, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora deberá consignar: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación del reclamo. El usuario podrá presentar su reclamo por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación del reclamo. En ningún caso, la empresa operadora podrá restringir o limitar la presentación escrita de un reclamo, recurso o queja, por parte de una tercera persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito. 3. Por página web de Internet: Las empresas operadoras que dispongan de una página web de Internet, deberán incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus reclamos.



	Luego de presentado el reclamo, las empresas operadoras deberán proporcionar al usuario una constancia de su recepción, en la que se aprecie: la fecha y hora de su presentación y el texto del reclamo con indicación de su número o código correlativo de identificación. Asimismo, a través de este mecanismo, las empresas operadoras deberán permitir que el usuario pueda imprimir la constancia de recepción del reclamo; así como solicitar que dicha constancia le sea enviada, adicionalmente, al correo electrónico que él señale. En todos los casos, al momento de presentación del reclamo, la empresa operadora deberá informar al usuario sobre su derecho de acceder al expediente y el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo.

Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) • <u>FORMAS DE PRESENTACIÓN DEL RECLAMO:</u> En primer lugar, solicitamos a vuestro despacho actualizar el anexo N° 2 del Proyecto; ya que, no considera los cambios propuestos por vuestro despacho en el documento bajo comentario. Asimismo, en relación a la obligación establecida en el numeral 1 del artículo bajo comentario: <i>"(...) En los casos de reclamos, recursos o quejas, realizados vía telefónica, las empresas operadoras deberán incluir en el expediente administrativo, la grabación de audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario. Esta obligación no resulta aplicable a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor a 500, 000 abonados a nivel nacional. (...)"</i>	Con relación a lo señalado por América Móvil sobre la actualización del Anexo N° 2 del proyecto de Reglamento, es preciso señalar que se han revisado los formularios de reclamos, recursos y quejas; sin que se haya encontrado incompatibilidad alguna entre dichos formularios y el texto normativo del proyecto de Reglamento. Además de ello, América Móvil, no ha identificado de manera precisa cuáles serían las deficiencias que ha detectado. En este sentido, no consideramos pertinente modificar los formularios según lo señalado por América Móvil. Con relación a lo mencionado por América Móvil sobre la incorporación de la grabación de audio en el expediente para las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional, es pertinente mencionar que la regulación diferenciada ha sido establecida tomando en consideración el tamaño de las empresas, en particular, las diferencias entre las empresas con mayor número de abonados y las de menor número de abonados, y por ende de reclamos.



De lo señalado, entendemos que lo que busca el Regulador principalmente es que la presentación de recursos vía telefónica sea atendido en totalidad de la pretensión del usuario; en ese sentido, impone la necesidad de anexar la llamada del usuario al expediente.

Siendo así solicitamos a vuestro despacho que la obligación de anexar la llamada al expediente de redamo del usuario sea una obligación que no distinga tratamiento entre las empresas operadoras; ya que, el objetivo es que el usuario obtenga una solución efectiva al inconveniente reportado. Por tanto, no existe un sustento válido por el que el Regulador tenga que establecer diferencias en la elaboración del expediente de reclamo considerando que todos los usuarios tienen los mismos derechos, facultades y merecen la misma protección del organismo Regulador.

En relación a lo señalado en el número 2:

"(...) En ningún caso, la empresa operadora podrá restringir o limitar la presentación escrita de un reclamo, recurso o queja, por parte de una tercera persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito. (...)"

Solicitamos a vuestro despacho, como ya lo hemos mencionado en nuestros comentarios anteriores, estandarice el uso de los formularios de reclamos no solo para las empresas operadoras sino también para los usuarios a modo de ordenar el proceso, considerando que el mismo se encuentra disponible en todo momento y no solo en los canales de atención sino en el portal web, y, así evitamos los casos de abuso del derecho que hemos presentado anteriormente.

Finalmente, lo establecido en el último párrafo bajo comentario:

"(...) En todos los casos, al momento de presentación del reclamo, la empresa operadora deberá informar al usuario sobre su derecho de

Cabe –además– indicar, que el mismo indicador (más 500,000 abonados a nivel nacional) fue establecido en el Reglamento de Calidad para la Atención de Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTEL.

Adicionalmente, debemos tener en cuenta que siendo la obligación de implementar el expediente digital aplicable únicamente a aquellas empresas operadoras que cuenten con más de 500, 000 mil abonados a nivel nacional, lo más adecuado es que la obligación de incorporar el audio de grabación en el expediente sea exigible únicamente a aquellas operadoras; ya que, al contar con los expedientes digitalizados les será más factible dar cumplimiento a dicha obligación.

Con relación a los costos de la medida, cabe relevar la función del OSIPTEL de protección a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; y, en este caso en particular, es necesario dotar de mayores seguridades a los reclamos (recursos y quejas) telefónicos, toda vez que se han recibido diversas consultas de usuarios en las que se indica que lo reclamado no coincide con lo que la empresa operadora consignó como reclamo. De este modo, se conocerá exactamente la petición del usuario, disminuyendo el problema de información asimétrica existente.

En efecto, el mecanismo de grabación de audio del íntegro de la petición del usuario permite dejar evidencia de su solicitud y que la modalidad de su presentación no genere ineficiencias al proceso de solución de reclamos.

Como sabemos, en el caso de los reclamos de primera instancia, la opción de presentarlos, vía telefónica, ya existe. Sin embargo, según la experiencia del Tribunal, al no existir la obligación de grabar el

acceder al expediente y el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo."

Se debe considerar lo comentado anteriormente respecto a la duración de las llamadas así como la complejidad que puede desprenderse de la misma dada duración y rapidez con la que se brinda la información.

audio, lo consignado por el operador que atiende la llamada no siempre se ajusta a la petición del usuario.

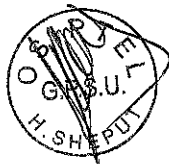
Por lo tanto, la grabación del audio resulta necesaria a fin de que la vía telefónica no genere ineficiencias en el proceso de resolución de los reclamos y siga manteniéndose, pues reduce los costos de transacción que enfrentaría el usuario, de verse obligado a presentar su reclamo únicamente de forma personal. En ese sentido, se observa que también se genera un ahorro y un beneficio a los usuarios y a las empresas operadoras.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que las empresas operadoras ya tendrían implementados sistemas de grabación que son utilizados para la contratación de servicios vía telefónica.

Por otro lado, la presentación de apelaciones y quejas vía telefónica y la consecuente grabación del audio correspondiente, representarán un ahorro para los usuarios, quienes evitarían tener que apersonarse a las oficinas de la empresa a entablar sus apelaciones y/o quejas. De este modo, se estarían reduciendo los costos de transacción que, de por sí, genera la forma presencial de presentación de reclamos, a saber: el tiempo de espera, el costo de traslado y el costo de oportunidad pues los usuarios podrían dedicar ese tiempo a otros asuntos.

Finalmente, con esta propuesta se incrementarán las opciones para presentar las apelaciones y quejas, con lo cual se estarían equilibrando las opciones que tiene el usuario para presentar sus reclamos en primera instancia con las que tiene para presentar las apelaciones y quejas.

De otro lado, con relación a lo señalado por América Móvil respecto a la estandarización del uso de los formularios de reclamos, recursos y quejas; de tal manera que sea obligatorio tanto para las empresas operadoras como para los usuarios; cabe señalar que, la prohibición



impuesta a las empresas operadoras de exigir a los usuarios la utilización de los “formularios de reclamos” se sustenta en los principios de informalismo procesal y simplicidad ⁽⁵³⁾.

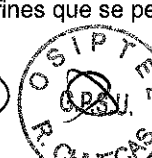
En atención a ello, en los procedimientos de reclamos de usuarios, las empresas operadoras no deben exigir al reclamante el cumplimiento de mayores formalidades o requisitos para la presentación de reclamos, que aquellos establecidos en la norma. De aquí que, mientras el usuario cumpla con los requisitos exigidos por la norma, es irrelevante el formato en que se presente un reclamo.

Ahora bien, con relación a lo señalado por América Móvil respecto a que si el uso del formulario es obligatorio para la empresa operadora también debería serlo para el usuario, cabe precisar –además de lo señalado anteriormente- que corresponde a las empresas operadoras atender y orientar al usuario a fin de que pueda ejercer de manera adecuada su derecho a presentar reclamos. Tan es así que, en los reclamos presentados de manera telefónica o personal, es el funcionario de la empresa operadora quien debe llenar el formulario de reclamo.

En este escenario, como podemos apreciar, los formularios cumplen la función facilitar al usuario el ejercicio de su derecho a presentar reclamos; y, a la vez, garantizan que la empresa operadora cumpla con sus deberes de orientación a los usuarios.

Respecto a la obligación de informar a los usuarios sobre su derecho de acceder al expediente y el plazo máximo con el que cuenta la empresa operadora para resolver el reclamo al momento de presentar

⁵³ Conforme al principio de “informalismo procesal” establecido en la LPAG, las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público; asimismo conforme al “principio de simplicidad”, los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.



	un reclamo, es preciso señalar que dicha información mínima se relaciona con derechos básicos del usuario. Por tanto, consideramos que la misma debe ser proporcionada al usuario al momento de presentar su reclamo.
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (Informe elaborado por el ESTUDIO BULLARD, FALLA & EZCURRA ABOGADOS) <u>F) Recursos por vía telefónica</u> Los artículos 50 y 73 prevén la posibilidad de que los usuarios presenten sus reclamos y quejas por vía telefónica: "Artículo 50.- Formas de presentación del reclamo <i>El usuario podrá presentar su reclamo ante la empresa operadora a través de los siguientes medios:</i> <i>1. Telefónica o personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo. (...)</i> Artículo 73.- Formas de presentación de la queja <i>La queja podrá ser presentada a través de los siguientes medios:</i> <i>1. Telefónica o personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo."</i> Asimismo, el artículo 60 del Proyecto de Reglamento prevé la posibilidad de que los usuarios presenten sus recursos de apelación por vía telefónica: "Artículo 60°.- Forma de presentación del recurso de apelación	Respecto a la implementación de la vía telefónica como un medio para interponer reclamos, recursos y quejas, el estudio Bullard, Falla & Ezcurra cuestiona la implementación de dicha medida, señalando que, el OSIPTEL no habría precisado la forma en que será implementada, ni cuál será el plazo de su implementación. Asimismo, señala que no se habría evaluado otros medios menos gravosos y más eficientes; como sería el caso de la web, en tanto, éste mecanismo sí facilita la presentación de recursos, ya que, permite al usuario realizar una exposición clara y exhaustiva de los argumentos y medios probatorios. En lo que respecta a la existencia de medidas menos gravosas a la implementada en el presente artículo; en menester señalar -en primer término- que el objeto de esta medida es facilitar la tramitación de los reclamos de usuarios a partir de diversos mecanismos que les permitan la presentación de reclamos, recursos y quejas. De esta manera, se busca evitar que se generen situaciones en las que los usuarios se vean desincentivados de iniciar o continuar con el procedimiento de reclamos debido al incremento de los costos, por ejemplo, que les podría ocasionar el uso de un determinado mecanismo, pudiendo optar por otro que le resulte más beneficioso. En este sentido, serán los usuarios los que optarán por el mecanismo que consideren más conveniente. En esta línea, si bien concordamos que –en principio- la vía web es un mecanismo idóneo para la presentación de reclamos, recursos y quejas, no consideramos que éste sea excluyente de otros mecanismos; en particular, si tenemos en cuenta que –actualmente-



El recurso de apelación presentado por el usuario podrá ser presentado a través de los siguientes medios:

1. Telefónica o personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo. (...)"

Al respecto, en el Informe que da sustento al Proyecto únicamente se señala:

Asimismo, en materia de recursos y quejas establece, como una nueva modalidad, la posibilidad que éstos sean presentados telefónicamente. Sobre la presentación de reclamos, recursos y quejas vía telefónica, el proyecto de Reglamento dispone que la empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente y deberá proporcionar al usuario, en la misma comunicación, el número o código de identificación respectivo.

Como puede observarse, ni en el Proyecto ni en el Informe se ha previsto la forma en la que se implementará la referida modalidad para la presentación de reclamos, quejas y recursos por parte de los usuarios. Tampoco se ha previsto un plazo para su adecuada implementación.

Asimismo, el regulador no ha analizado otros medios menos gravosos que también faciliten la presentación de reclamos, quejas y recursos. Sobre el particular, es importante recordar que los portales electrónicos de las operadoras también se encuentran habilitados para recibir los reclamos, quejas y recursos sin que dicho mecanismo implique el desplazamiento de los usuarios o el retraso en la atención de otras peticiones. Además, es importante tomar en cuenta que, a diferencia de la vía telefónica, los medios electrónicos facilitan la presentación clara y exhaustiva de los argumentos y medios probatorios que dan sustento a los recursos de apelación de los usuarios, así como su posterior puesta en conocimiento ante el TRASU.

existen muchos usuarios que no cuentan con acceso a internet, para quienes tener que acudir al centro de atención a interponer su recurso, pudiera generar un incremento en los costos de tramitación del reclamo, que –incluso– podría superar el monto reclamado y ocasionar que no continúen con el procedimiento.

Con relación a la falta de idoneidad de la vía telefónica para exponer de manera clara y precisa argumentos y medios probatorios, debe indicarse que en un procedimiento de reclamos de usuarios, es la empresa operadora quien cuenta con la información relevante y los medios probatorios para resolver el caso, siendo su deber actuar todos los medios probatorios pertinentes; independientemente del medio en el que el recurso haya sido presentado. Asimismo, el medio de interposición de un recurso o queja, no obsta para que el usuario pueda presentar la información que considere pertinente durante la tramitación del reclamo.

De manera complementaria a lo señalado, conforme se puede apreciar en el Cuadro 4 ⁽⁵⁴⁾, cabe indicar que los mecanismos más usados por los usuarios para presentar sus reclamos son la vía telefónica y la presentación personal; lo cual, nos lleva a concluir que estos son los mecanismos que están más cerca de los usuarios; por lo que consideramos que la vía telefónica debe ser extendida a la presentación de recursos y quejas.

Cuadro 4

⁵⁴ <http://www.osiptel.gob.pe/articulo/112-primera-instancia-empresas-operadoras-reclamos-prese>

	2011	2012	2013	III TRIM 2014 ²
Personal	39.87%	36.30%	34.61%	41.43%
Escrito	3.85%	4.23%	2.07%	1.93%
Telefónico	55.90%	58.80%	61.15%	51.92%
Página web	---	0.41%	2.16%	4.71%
Otros	0.38%	0.27%	0.00%	0.00%
TOTAL	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

En este sentido, no compartimos lo señalado por el estudio Bullard, Falla & Ezcurra, respecto a que la vía web es un mecanismo más idóneo para presentar recursos; y que, por tanto, se deba excluir a la vía telefónica. Entendiendo, más bien, que siendo ambos medios idóneos, son insuficientes por sí solos para el logro de la finalidad planteada en el presente artículo, resultando ser complementarios.

Respecto a la forma y plazo de implementación de esta medida, cabe señalar que, aun cuando en la actualidad las empresas operadoras hacen uso de la vía telefónica para recibir reclamos, atender problemas de averías, celebrar contratos de prestación de servicios públicos, etc., se considera razonable conceder un plazo para que las empresas operadoras obligadas implementen la vía telefónica para recibir recursos y quejas. En ese sentido, se establecerá una disposición transitoria en la que se establecerá dicho plazo de implementación.

AMERICATEL PERÚ S.A.
(Carta C.615-2014-GLAR del 6 de noviembre de 2014)

De otro lado, con relación a lo señalado por Americatel, respecto a si el reclamo es presentado fuera del horario de trabajo de la empresa operadora, éste se entenderá presentado el primer día hábil siguiente; cabe mencionar que conforme a lo establecido en artículo 133° de la LPAG ⁽⁵⁵⁾ el plazo expresado en días es contado a partir del primer

⁵⁵ Ley N° 27444
Artículo 133.- Inicio de cómputo



En primer lugar, aplaudimos la iniciativa por parte del Regulador plasmada en el Numeral 1 del Artículo 50° del Proyecto, vinculado a la presentación de reclamos por medio telefónico o personal. Por otro lado, el Numeral 3 (presentación de reclamos vía página web de internet) establece que las empresas operadoras permitirán las 24 horas del día la presentación de los reclamos, sin embargo, debe señalarse expresamente que deberá entenderse por presentados el primer día hábil siguiente, dado que en toda empresa operadora se tiene un horario administrativo de trabajo.	día hábil siguiente de la notificación. En tal sentido, si un reclamo, recurso o queja es presentado ante la empresa operadora fuera del horario de atención o en un día inhábil; se entenderá que el reclamo, recurso o queja ha sido presentado en dicha fecha, sin embargo el plazo de resolución se contará a partir del primer día hábil siguiente.
<u>VIETTEL PERÚ S.A.C.</u> (Carta N° 270-2014/DL del 15 de octubre de 2014) Comentario – En el numeral 2 del mencionado artículo se establece la posibilidad del usuario de presentar su reclamo por escrito, no obstante no se precisa exactamente lugares de presentación de los mismos. – Es importante definir dichos lugares, pues podrían existir casos en que los usuarios deseen presentar reclamos en locales no autorizados, podría atribuir ello a una negativa de no generar reclamos. Propuesta: Proponemos que se indique si los puntos de presentación son las mismas oficinas comerciales de la empresa, o algún otro tipo de local (como oficinas administrativas o domicilio legal)	Con relación al comentario de Viettel en el que sugiere precisar exactamente los lugares de presentación de los reclamos, cabe indicar que el artículo 43° de las Condiciones de Uso ha regulado lo concerniente a los lugares en los que la empresa operadora deberá permitir, como mínimo, la presentación de averías, reclamos, recursos y quejas, esto es, en las oficinas o centros de atención a usuarios que establezca la empresa operadora y, al menos, un punto de venta por provincia en las provincias donde la empresa operadora preste el servicio y no cuente con oficinas o centros de atención a usuarios.
<u>GILAT TO HOME PERÚ S.A.</u> (Carta GL-602-2014 del 6 de noviembre de 2014)	Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



133.1 El plazo expresado en días es contado a partir del día hábil siguiente de aquel en que se practique la notificación o la publicación del acto, salvo que éste señale una fecha posterior, o que sea necesario efectuar publicaciones sucesivas, en cuyo caso el cómputo es iniciado a partir de la última.

133.2 El plazo expresado en meses o años es contado a partir de la notificación o de la publicación del respectivo acto, salvo que éste disponga fecha posterior.



En el numeral 3 del artículo bajo comentario, se indica que durante las veinticuatro (24) horas del día los usuarios podrán presentar su reclamo vía web Al respecto, consideramos que se debe precisar que los mismos se entenderán como presentados el primer día hábil siguiente, si los mismos son presentados fuera del horario administrativo de trabajo de cada empresa operadora.	
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Sobre este particular consideramos que a efectos brindar mayor seguridad a los abonados y titulares del derecho del secreto de las telecomunicaciones, solicitamos respetuosamente a su despacho que la presentación de reclamos que se realice a través de la página web sea a través de la página privada (en nuestro caso Movistar en Línea), de modo que el usuario deba registrarse previamente. Asimismo, con este requisito se puede salvaguardar la página web de la empresa así como sus sistemas de posibles ataques. Con relación a la imposibilidad de restringir o limitar la presentación escrita de un reclamo, recurso o queja, por parte de una tercera persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito, debemos manifestar, que considerando las obligaciones que tienen las empresas operadoras al momento de recibir un reclamo, es necesario que esta tercera persona también sea atendida en un módulo, a efectos de cumplir con: (i) Registrar el reclamo, (ii) Brindar el código correspondientes (iii) Entregar cargo de formulario, cuando aplique; (iv) Informar sobre la obligación de pagar la parte no reclamada; entre otras obligaciones.	Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores. Respecto a la propuesta planteada por Telefónica del Perú para que la presentación de reclamos por web se realice a través de “página privada”, es preciso mencionar que este mecanismo de atención de reclamos vía web, no debe ser objeto de restricciones o limitaciones por parte de las empresas operadoras, ya sea a través de la creación de cuentas de identificación de los abonados o usuarios, realización de consultas o solicitud de información de carácter obligatorio o cualquier otra limitación; en la medida que lo que se busca con esta medida es facilitar el trámite de los reclamos y demás transacciones o solicitudes que el abonado o usuario, según corresponda, requiera efectuar. Sobre la obligación de no impedir la presentación del reclamo por un tercero, cuyo único propósito sea la entrega y obtención de la constancia de entrega del escrito de reclamo; es preciso mencionar que lo que se busca con esta disposición es que los usuarios, que por diversas razones no puedan acudir a la empresa operadora a presentar su reclamo por escrito, cuenten con la posibilidad de enviar a una tercera persona en su lugar. Si tenemos en cuenta que en el reclamo por escrito la labor de la empresa operadora se limita a consignar en la copia del escrito del reclamo la fecha y hora de su presentación, el nombre de la persona



Considerando lo anteriormente señalado, solicitamos respetuosamente a su despacho que en estos casos también resulta necesario solicitar la atención de personal especializado designado con el fin de la atención de reclamos.

Con respecto al horario de recepción de los reclamos por la web, consideramos necesario que se establezca un horario para la recepción de los mismos, dado que resulta necesario el soporte de personal especializado.

En tal sentido en el caso de reclamos presentados a través de la página web de la empresa operadora, los usuarios podrán remitir su reclamo en cualquier momento, durante las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana. No obstante ello, se considerará presentado el reclamo según los siguientes criterios:

- Si el reclamo ingresa al servidor de la concesionaria antes que culmine su horario de atención, se deberá considerar recibido en esa misma fecha.
- Si el reclamo ingresa al servidor de la concesionaria luego de culminado su horario de atención de mesa de partes o en día inhábil, se deberá considerar recibido el primer día útil siguiente.

Por otro lado, no estamos de acuerdo con la exigencia de la grabación del reclamo, apelación y queja, ello genera una sobrecarga a la empresa y un sobre costo en los expedientes de reclamo. Involucraría incorporar un cd de audio en cada expediente, lo cual significa una medida no razonable, considerando el número de expedientes de reclamo que son presentados por este canal. Según la web de OSIPTEL, en el 2013 el 61.15% de reclamos se atendió de manera telefónica. Considerando que un CD cuesta alrededor de S/ 0,60 y asumiendo las cifras del 2013 el número de reclamos bajo las nuevas reglas podrían llegar a 7, 176 064 anuales (simulación con cifras del 2013 sin considerar el incremento normal de reclamos producto del

que lo recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y el código de identificación del reclamo; no hay razón alguna para no permitir que dicho escrito sea presentado por un tercero.

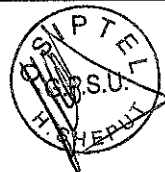
Respecto al supuesto incremento de costos en S/ 4 305 638 anuales que generará la obligación de incorporar la grabación de audio en el expediente; cabe señalar que el monto calculado es el resultado de multiplicar el número de reclamos, que según estiman será de 7 176 064 anuales, por el costo de los CD de S/ 0.60, cálculo que no toma en cuenta que, con la implementación del expediente digital, el audio podrá enviarse en formato digital sin requerir el envío de un CD.

Adicionalmente, el estimado de la cantidad de reclamos no considera que los mecanismos de solución anticipada de reclamos y las medidas que, se entiende, implementarán las empresas operadoras, a fin de brindar un mejor servicio, podrán reducir el número de reclamos.

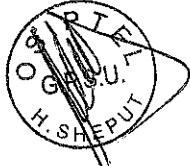
Sobre la consideración referente a que las medidas implementadas en éste y otros artículos del presente Reglamento constituirían barreras burocráticas ilegales; cabe reiterar, en cuanto a la legalidad en la emisión de la presente norma, que el presente Reglamento ha sido emitido de conformidad con las normas y principios establecidos en el ordenamiento jurídico que regulan la actuación del OSIPTEL.

Asimismo, en lo que concierne a la racionalidad de las medidas implementadas, cabe señalar que éstas han sido establecidas teniendo en cuenta el carácter esencial del servicio de telecomunicaciones y los marcados problemas de asimetría informativa presentes en las relaciones de consumo que se dan en este sector.

Así, por ejemplo, la obligación de incorporar la grabación de audio cuando el reclamo, recurso o queja haya sido interpuesto a través de la vía telefónica, busca que los órganos encargados de resolver



incremento de usuarios), estamos refiriéndonos a un incremento en los costos de la industria sólo por esta medida de <u>S/ 4 305 638 anuales</u>, sin considerar el costo de grabación. Esto, conjuntamente con las demás medidas pueden ser consideradas inclusive como barreras burocráticas.	(reclamo, recurso o queja) puedan conocer la totalidad de los alcances de lo petitionado por el usuario, a fin de poder emitir un pronunciamiento debidamente motivado respecto de cada una de las cuestiones alegadas por el usuario, evitando así que se presenten situaciones que generen insatisfacciones del usuario, debido a que no se atendió la totalidad de su problema. Además de ello, como se señaló anteriormente, la obligación antes mencionada ha sido impuesta sólo a aquellas empresas operadoras que deberán implementar el expediente digital; supuesto bajo el cual, podrán enviar del audio junto con el expediente en formato digital.
<u>SR. CARLOS YALTA SOTELO</u> Una empresa operadora puede tener como estrategia posicionarse en una o determinadas regiones del país, teniendo una fuerte presencia regional, sin llegar a tener 500,000 abonados a nivel nacional; en este sentido el artículo 50° debe indicar: Artículo 50°.- Formas de presentación del reclamo El usuario podrá presentar su reclamo ante la empresa operadora a través de los siguiente medios: 1. Telefónica... Esta obligación no resulta aplicable a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional o 100,000 en una región.	Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.
<u>COMPañÍA DE COMERCIO GLOBAL S.A.C.</u> (Carta CCG/GG-138-2014 del 11 de noviembre de 2014) 1.- nos parece que deben precisar que son las operadoras con más de 500, 000 abonados a nivel nacional (y no todas) las que deberían	Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



implementar este mecanismo en línea para que sus usuarios puedan presentar sus recursos de apelación en línea.	
Artículo	Propuesta
	Artículo 51°.- Plazo de presentación del reclamo El usuario podrá presentar su reclamo ante la empresa operadora en los siguientes plazos, según el objeto de reclamo: 1. Facturación: Hasta dos (2) años después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado, con la salvedad de lo indicado en el artículo 28.1. 2. Cobro: Hasta dos (2) años después de requerido el cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados. 3. En los demás casos: En tanto subsista el hecho que motiva el reclamo. Una vez vencidos los plazos previstos en el presente artículo, el usuario tiene expedito su derecho para recurrir directamente a la vía judicial o arbitral, por los conceptos mencionados anteriormente. Sin perjuicio de lo indicado, las empresas operadoras tienen la facultad de establecer un plazo mayor al dispuesto en el presente artículo, para presentar reclamos.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) • <u>PLAZO DE PRESENTACIÓN DEL RECLAMO:</u> El artículo 51 ° del Proyecto establece que el usuario podrá presentar su reclamo ante la empresa operadora en los siguientes plazos, según el objeto de reclamo: a) Facturación: Hasta dos (2) años después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado;	Con relación a lo señalado por América Móvil respecto a la ampliación del plazo para presentar reclamos por facturación y cobro del servicio; cabe precisar que el presente Reglamento establece un plazo para reclamar similar al previsto para interponer denuncias por vulneración a los derechos del consumidor consagrado en el artículo 121° del CPDC, que dispone: <i>Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada;</i> plazo que consideramos razonable si se tiene en cuenta



b) Cobro: Hasta dos (2) años después de requerido el cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigan el cobro de los montos supuestamente adeudados; c) En los demás casos: En tanto subsista el hecho que motiva el reclamo.

Al respecto, el artículo 30° de la Directiva de Reclamos vigente establece para los casos a) y b) descritos anteriormente, un plazo de hasta dos (2) meses después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto que se reclama, o después de cobrado el concepto que se reclama, respectivamente. Como se puede apreciar, se trata de un cambio drástico en el plazo de dos (2) meses a dos (2) años, lo cual debe ser adecuadamente sustentado, debido a que ello trae diversas consecuencias operativas en las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones.

Con relación a dicha modificación, el Informe 91 refiere lo siguiente:

"Así, el total de reclamos declarados improcedentes en primera instancia [del año 2013] ascendió a 41,409, representando el 6.2% de total de los reclamos resueltos.

Si bien esta cifra puede sobreestimar los reclamos presentados fuera del plazo, ya que la improcedencia de un reclamo puede deberse a otras razones, también es cierto que esta cifra no comprende aquella cantidad de usuarios que se abstuvieron de reclamar por haber detectado que el plazo con el que contaban para presentar su reclamo, ya había vencido. Además de ello, de acuerdo a la experiencia del TRASU en materia de reclamos de usuarios, la mayoría de los reclamos que son declarados improcedentes en primera instancia, tienen como causa principal la presentación extemporánea del reclamo".

Como se puede apreciar, del total de reclamos resueltos, sólo un 6.2% habrían sido declarados improcedentes. Con dicha estadística, el OSIPTEL sugiere que parte de ello se habría debido al vencimiento del

que ambos procedimientos se aplican a relaciones de consumo afectadas por asimetría informativa, y, que, adicionalmente en el caso de telecomunicaciones se trata de un servicio público.

Asimismo, con relación a lo señalado por América Móvil, respecto a que el CPDC en su artículo 121° regula el plazo de prescripción de la infracción; cabe indicar que, en los hechos, éste es el plazo con el que cuenta un consumidor para presentar una denuncia, a fin de que INDECOPI dicte las medidas correctivas correspondientes. En ese sentido no sólo es un plazo de prescripción de la sanción, siendo también el plazo con el que cuenta el consumidor para acudir al INDECOPI en busca de una solución a su problema.

De este modo, se ha uniformizado los plazos con los que cuenta el consumidor, ya sea del servicio público de telecomunicaciones o, en general, de cualquier otro servicio, para acceder a la justicia administrativa en materia de protección al consumidor.

Además de ello, debemos tener en cuenta que en otros Organismos Reguladores como OSINERGMIN y SUNASS, el plazo de acceso a la vía administrativa es mayor a dos meses. Por ejemplo; en SUNASS, si bien en el artículo 10° de la Resolución N° 066-2006-SUNASS-CD se señala que el plazo para presentar reclamos por facturación es dentro de dos (2) meses posteriores a la fecha de vencimiento del recibo o de ocurrido el hecho que lo motiva, en el artículo 34° se precisa que *el usuario, podrá solicitar, en la vía administrativa, la devolución de pagos en exceso, incluyendo los intereses correspondientes, dentro del plazo de un año contado a partir del día siguiente de efectuado el pago.*

Por su parte, en OSINERGMIN, recientemente se ha aprobado la Directiva "Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural" mediante Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD; la cual señala en el inciso 14.2 del artículo 14 que: *El plazo para presentar un*

plazo para interponer un reclamo, lo cual no ha sido acreditado a través de un estudio estadístico, haciendo solo referencia a la experiencia del TRASU. Sin embargo, debemos señalar que el citado 6.2% constituye una mínima parte de la totalidad de reclamos resueltos, aun cuando no se sabe con precisión qué porcentaje de ese 6.2% se debe a la extemporaneidad en la presentación de los reclamos. En ese sentido, se utiliza un sustento basado únicamente en suposiciones y subjetividades sin un debido estudio estadístico que justifique la desproporcionada ampliación del plazo de dos (2) meses a dos (2) años para interponer reclamos.

Debemos recordar que el Reglamento General del OSIPTEL establece en su artículo 6° la observancia al Principio de Actuación basado en el Análisis Costo- Beneficio, según el cual los beneficios y costos de las acciones emprendidas por el OSIPTEL serán evaluados antes de su realización y deberán ser adecuadamente sustentados en estudios y evaluaciones técnicas que acrediten su racionalidad y eficacia, así como las proyecciones de corto y largo plazo, y los costos y beneficios directos o indirectos, monetarios o no monetarios.

Adicionalmente, el Informe 91 recurre a unas comparaciones cuestionables al citar el marco normativo de otras entidades respecto a la regulación de los procedimientos de reclamos, mencionando al Instituto de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS).

En el caso del INDECOPI, el Informe 91 cita el artículo 121° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido al plazo de prescripción de la infracción administrativa, el cual asciende a dos (2) años. Sin embargo, en este caso no se está regulando el plazo para interponer reclamos, sino el plazo para que una infracción administrativa prevista en dicho Código prescriba. En ese sentido, el Informe 91 confunde los plazos previstos en la normativa sobre procedimiento sancionador y aquella referida a los procedimientos de

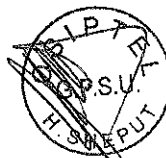
reclamo destinado al reintegro de montos cancelados de los recibos de los servicios públicos de electricidad es de tres (3) años, contados desde que se efectuó el pago. En los demás casos, puede presentarse el reclamo en tanto subsista el hecho que lo motiva.

Respecto a lo señalado por América Móvil con relación a que no se habría realizado un adecuado estudio estadístico antes de decidir ampliar los plazos de presentación de reclamos, por lo que se habría vulnerado el principio de análisis costo-beneficio; es preciso señalar que el 6.2% de reclamos (equivalente a 41,409 reclamos) fueron declarados improcedentes en el año 2013, cifra que muestra una cantidad considerable de reclamos declarados improcedentes y que ha sido calculada a partir de la información que las empresas operadoras han enviado al OSIPTEL.

En este sentido, el análisis costo-beneficio debe considerar no sólo los costos económicos que podría generar la medida empleada; sino, también, el grado de afectación del derecho de los usuarios a acceder a la vía administrativa, derecho que se sustenta, como ya lo mencionamos anteriormente, en el derecho fundamental de petición.

En cuanto al incremento de costos y de la carga procedimental alegada por América Móvil, cabe mencionar que el presente Reglamento establece una serie de mecanismos como la solución anticipada de reclamos, a través de los cuales se busca una solución adecuada rápida a las reclamaciones de los usuarios antes del inicio del procedimiento, con la consecuente reducción de costos que ello podría implicar.

Además de ello, hay que tener en cuenta, que el plazo regulado en el presente artículo es uno para acceder a la vía administrativa, esto es, para que el reclamo del usuario sea debidamente analizado y la empresa operadora se pronuncie por el fondo del asunto.



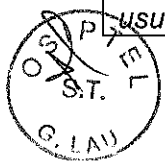
reclamos, ambos de naturaleza totalmente distinta. Por ello, no existe relación entre el plazo citado de la norma de INDECOPI y aquel previsto en el Proyecto para la presentación de reclamos, por lo que dicho argumento no sirve como sustento en el presente caso.

Asimismo, en el caso de la normativa de reclamos del servicio de saneamiento, se indica que el reclamo relativo a la facturación deberá ser presentado ante la EPS dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de vencimiento de la facturación o de producido el hecho que lo motiva. Como se puede apreciar, en dicho sector también se aplica un plazo de dos (2) meses tal y como actualmente se encuentre regulado en la Directiva de Reclamos vigente. Por tanto, no se entiende el cambio de criterio del OSIPTEL con relación a los dos (2) años establecidos en el Proyecto.

A partir de lo señalado anteriormente, queda en evidencia que el plazo de dos (2) años para interponer reclamos por facturación y cobros efectuados, de acuerdo a lo establecido en el Proyecto, no ha sido debidamente sustentado por el OSIPTEL, y por el contrario, resulta abiertamente desproporcional con los plazos establecidos por otras entidades en relación a los plazos para interponer reclamos. En efecto, dicha entidad no ha considerado que dicho plazo desproporcionado generará nuevas obligaciones para las empresas operadoras y con ello, mayores costos en sus operaciones, en razón de una medida que no garantiza en absoluto la reducción del porcentaje de reclamos declarados improcedentes en primera instancia.

Ciertamente, dicha medida provocará el incremento de la carga procedimental y una mayor cantidad de documentación que deberá ser almacenada en los registros correspondientes, lo cual no guarda relación con la finalidad de dicha modificación, *que "responde a la necesidad de cautelar apropiadamente el ejercicio del derecho de los usuarios a presentar reclamos y al carácter esencial del servicio público*

Finalmente, cabe precisar que el objeto de esta norma no es que se incrementen los reclamos, sino que los usuarios cuenten con un procedimiento revestido de las garantías necesarias para que puedan ejercer su derecho a presentar reclamos o acceder a la vía administrativa.



de telecomunicaciones»⁵⁶. Como resulta evidente, con la ampliación del plazo de dos (2) meses a dos (2) años para los mencionados supuestos, no se estará cautelando apropiadamente el derecho de presentar reclamos; por el contrario, ello podría conllevar a una conducta poco diligente por parte de los usuarios, que podrían hacer un mal uso de ese derecho, e inclusive lucrar a través de la presentación indiscriminada de reclamos con la finalidad de obtener un beneficio indebido, como ha venido evidenciando nuestra empresa.

Por tanto, solicitamos la reducción del plazo propuesto en el Proyecto para interponer reclamos en materia de facturación y cobros efectuados.

ENTEL PERÚ S.A.

(Carta CGR-2028/14 del 6 de noviembre de 2014)

El presente artículo establece un nuevo plazo prescriptorio de dos (2) años para que el usuario pueda presentar reclamos por facturación y cobro del servicio, en lugar del plazo de dos (2) meses establecido actualmente por la norma.

Al respecto, se debe tener en consideración que actualmente los operadores cuentan con un proceso ya implementado, en base al cual luego de transcurrido un plazo de dos meses desde que se realizó la facturación de la deuda al usuario sin que el mismo haya reclamado, se procede a enviar los documentos del cliente a un archivo manejado por un proveedor externo. Es decir, transcurrido este periodo ya no se mantiene la información en línea en los sistemas del operador.

Ante dicha situación, extender de manera abrupta el plazo por el cual los operadores deben mantener dicha información en línea aguardando a que el usuario interponga un reclamo resulta desproporcionado, por lo que solicitamos que ante los casos en los que el usuario no haya

Entel Perú propone que se otorgue a las empresas operadoras un plazo de cinco (5) días hábiles antes de iniciar el procedimiento de reclamos para recopilar la documentación cuando se trate de reclamos en los que haya transcurrido más de dos (2) meses.

Al respecto, no se considera pertinente acoger lo solicitado por Entel Perú, teniendo en cuenta que si bien actualmente los expedientes se encuentran en soporte papel, se apunta a que la documentación se encuentre sistematizada y digitalizada; no siendo necesario que se otorgue un plazo adicional para obtener documentación relacionada con la tramitación del reclamo presentado.

⁵⁶ Ver página 24.

reclamado luego de transcurrido un plazo de dos meses, se le otorgue un plazo de cinco (5) días hábiles antes de dar inicio al procedimiento de reclamos, a efectos que el operador pueda recopilar la documentación de este usuario archivada en el local del proveedor externo. Mantener esta documentación en línea por un plazo de dos años sería inmanejable, atendiendo a la cantidad de usuarios que tenemos en la base.

GILAT TO HOME PERÚ S.A.

(Carta GL-602-2014 de fecha 06 de noviembre de 2014)

En el artículo, se indica que el plazo para presentar un reclamo por facturación o cobro será hasta dos (2) años. Al respecto, en la exposición de motivos del proyecto de Reglamento, se indica lo siguiente:

“(…) responde a la necesidad de cautelar apropiadamente el ejercicio del derecho de los usuarios a presentar reclamos y al carácter esencial del servicio público de telecomunicaciones. En ese sentido, el establecimiento de este plazo responde a un número importante de casos que son declarados improcedentes en primera instancia (41,409 reclamos durante el año 2013, que representa el 6.2% de total de reclamos resueltos)”.

Atendiendo a ello, si bien es cierto que es importante proteger a los usuarios, también consideramos que los mismos deben ser diligentes para presentar sus reclamos por facturación y/o cobro en un plazo de tiempo razonable, puesto que ellos son quienes reciben sus facturaciones cada mes. Por tanto, la falta de diligencia de los usuarios no puede imponerse como una carga a las empresas operadoras, obligándolas a resolver reclamos con una antigüedad de dos (02) años.

En se sentido, se recomienda un plazo razonable para la presentación de los reclamos por facturación y/o cobro del servicios, el cual puede mantenerse en dos (02) meses o extenderse a tres (03) meses.

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Solicitamos que para los numerales 1 y 2 se entienda que se aplica cuando se cuestiona un cobro o facturación por motivo de cuestionamiento de la contratación de algún servicio. Esto en la medida que no resultaría razonable que se admita que un cliente pueda reclamar por ejemplo 2 años después porque alega que no realizó un consumo o una llamada determinada.

Por otro lado, consideramos que en los reclamos que se presenten con posterioridad a 3 meses se tenga un mayor plazo para su análisis dado que la información de los medios probatorios ya no se encontrará en línea.

Telefónica del Perú propone que el plazo de dos (2) años para presentar reclamos sea aplicable sólo a los casos en los que se cuestiona la contratación de algún servicio y no para los reclamos por consumo.

Al respecto, es pertinente aclarar que para los temas relacionados con el desconocimiento de la contratación de alguna línea no se ha previsto un plazo específico para reclamar, pues en la medida que el usuario no contrató un servicio, no espera recibir facturaciones o cobros mensuales, por tal motivo, no es posible considerar la sugerencia planteada.

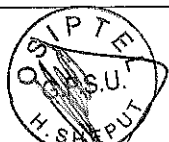
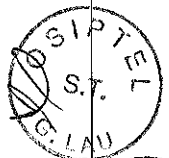
Igualmente, no se considera adecuado acoger la propuesta de Telefónica del Perú de establecer un plazo mayor de resolución cuando los reclamos por facturación sean presentados de manera posterior a tres (3) meses, toda vez que efectuado el reclamo la empresa operadora deberá realizar todas las acciones necesarias para cumplir con los plazos de resolución establecidos.

No obstante lo señalado, evaluados los comentarios formulados, se ha considerado pertinente precisar la redacción del presente artículo, conforme al siguiente texto:

Artículo 51°.- Plazo de presentación del reclamo

El usuario podrá presentar su reclamo ante la empresa operadora en los siguientes plazos, según el objeto de reclamo:

1. Facturación: Hasta dos (2) años después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado.
2. Cobro: Hasta dos (2) años después de requerido el cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados.
3. En los demás casos: En tanto subsista el hecho que motiva el reclamo.



		Una vez vencidos los plazos previstos en el presente artículo, el usuario tiene expedito su derecho para recurrir directamente a la vía judicial o arbitral, por los conceptos mencionados anteriormente. Sin perjuicio de lo indicado, las empresas operadoras tienen la facultad de establecer un plazo mayor al dispuesto en el presente artículo, para presentar reclamos.
Artículo	Propuesta	
	Artículo 52°.- Presunción de autorización para la actuación de medios probatorios Con la presentación del reclamo, y salvo que el usuario señale expresamente y por escrito cuáles son los medios probatorios que no desea que se actúen, se presume su autorización para que se actúen los medios probatorios necesarios para la resolución del mismo. El acceso al detalle del tráfico cursado a través del servicio deberá contar con el poder especial del abonado.	
Comentarios Recibidos		Posición del OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) <u>PRESUNCIÓN DE AUTORIZACIÓN PARA LA ACTUACIÓN DE MEDIOS PROBATORIOS:</u> Con mucho respeto, manifestamos nuestra preocupación a vuestro despacho, en relación a lo establecido en el artículo bajo comentario: <i>"Con la presentación del reclamo, y salvo que el usuario señale expresamente y por escrito cuáles son los medios probatorios que no desea que se actúen, (...)"</i>		Con relación a lo señalado por América Móvil respecto a la atribución de responsabilidad de la solución de un caso cuando falten pruebas debido a que el usuario haya solicitado que no se actúe algún medio de prueba, cabe precisar que si el usuario decide expresamente y por escrito que no se actúe algún medio probatorio, la empresa operadora deberá resolver el reclamo con aquéllos medios probatorios pertinentes distintos al que se le ha solicitado que no sea actuado.

Como se puede observar, de la redacción indicada el reclamante dentro de su recurso podría solicitar que no se actúen determinados medios probatorios, dejando abierta la posibilidad a la empresa operadora de no contar con sustentos que amparen la resolución del reclamo; en ese contexto, solicitamos a vuestro despacho precisar que para aquellos casos en los cuales no se pueda determinar una solución para el usuario por falta de pruebas; no se atribuya a las empresas operadoras responsabilidad de la misma cuando el usuario sea quien limite la actuación de pruebas.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

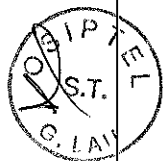
Respecto al segundo párrafo, debe aclararse que es responsabilidad del reclamante obtener dicha autorización. De lo contrario se estaría impidiendo que la empresa tenga una resolución debidamente motivada o que pueda incluso resolver el reclamo por la falta de este medio probatorio. Inclusive la no presentación de esta autorización debería ser materia de observación y declaración de inadmisibilidad del reclamo para determinados conceptos reclamables.

De otro lado, con relación a lo señalado por Telefónica del Perú respecto a que es responsabilidad del reclamante obtener la autorización para el acceso al detalle del tráfico cursado y que su no presentación debería ser causal de inadmisibilidad, es preciso mencionar que el objeto del último párrafo del presente artículo no es regular la actuación de medios probatorios, sino el acceso del usuario a determinados medios probatorios que contengan información sensible para el titular del servicio, a fin de garantizar el derecho al secreto de las telecomunicaciones y el derecho a la protección de datos personales. De aquí que, el presente artículo señale que cuando sea el usuario quien presente el reclamo, para que este pueda acceder al tráfico cursado sea necesario que cuente poder especial del abonado.

No obstante, a fin de aclarar ello, el artículo bajo comentario queda redactado de la siguiente manera:

Artículo 52º.- Presunción de autorización para la actuación de medios probatorios

Con la presentación del reclamo, y salvo que el usuario señale expresamente y por escrito cuáles son los medios probatorios que no desea que se actúen, se presume su autorización para que se actúen los medios probatorios necesarios para la resolución del mismo.



	<u>Sin perjuicio de la actuación de los medios probatorios necesarios para la resolución del reclamo, el acceso al detalle del tráfico cursado a través del servicio deberá contar con el poder especial del abonado.</u>

Artículo	Propuesta
	Artículo 53°.- Actuación de medios probatorios El órgano competente de primera instancia iniciará la investigación del reclamo, disponiendo de oficio la actuación de los medios probatorios aprobados por el TRASU u otros que resulten pertinentes para sustentar su decisión. Asimismo, deberán actuar los medios probatorios ofrecidos por el usuario en primera instancia que resulten pertinentes. Los resultados de las pruebas actuadas, así como los informes sustentatorios deberán ser anexados al expediente, a fin de que se encuentren a disposición del usuario en cualquier estado del procedimiento. De ser el caso, las empresas operadoras podrán solicitar a otras empresas operadoras, el envío de medios probatorios necesarios para resolver los reclamos que ante ella se presenten, en cuyo caso éstas se encuentran obligadas a proporcionarlos. La responsabilidad respecto de la reserva de la información que pueda contener dicho medio probatorio recaerá igualmente sobre la empresa que solicita la información. En ningún caso, el costo para la obtención de dichos medios probatorios será trasladado al usuario.

Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
No se formularon comentarios.	No se formularon comentarios.

Artículo	Propuesta
	Artículo 54°.- Plazos de resolución de los reclamos



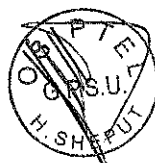
Los reclamos presentados por los usuarios ante la empresa operadora serán resueltos en los siguientes plazos máximos:

1. Hasta en tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:
 - a. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario.
 - b. Suspensión, corte o baja injustificada del servicio, incluyendo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios.
 - c. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.
 - d. Incumplimiento en efectuar devoluciones por: información inexacta sobre cobertura; o por el incumplimiento de los parámetros establecidos; o cuando en el caso de los servicios fijos con acceso inalámbrico se presenten dificultades técnicas en el domicilio, conforme a los supuestos establecidos en el "Reglamento para la supervisión de la cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles y fijos con acceso inalámbrico".
 - e. Problemas en la atención de la solicitud de bloqueo; o en la atención de la solicitud de liberación; o por bloqueo o liberación no solicitados, conforme a los supuestos establecidos en las "Normas Complementarias al Reglamento de la Ley N° 28774, Ley que crea el Registro Nacional de Terminales de Telefonía Celular, establece prohibiciones y sanciona penalmente a quienes alteren y comercialicen celulares de procedencia dudosa".
2. Hasta en quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:
 - a. Facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria.
 - b. Tarjetas de pago.
 - c. Instalación o activación del servicio.
 - d. Traslado del servicio.
3. Hasta veinte (20) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en los demás casos.

Los plazos de resolución de reclamos previstos en otras normas se rigen por éstas últimas.

Comentarios Recibidos

Posición del OSIPTEL



AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

(Informe elaborado por el ESTUDIO BULLARD, FALLA & EZCURRA ABOGADOS)

C) Reducción de Plazos

En el Proyecto de Reglamento se han reducido los plazos con los que cuentan las empresas operadoras para solucionar los reclamos de sus usuarios. Por ejemplo, el plazo para resolver un reporte de avería se ha reducido de cuatro (4) días a un (1) día⁵⁷, el plazo para resolver los reclamos en general se ha reducido de treinta (30) a veinte (20) días y, en el caso de los reclamos por facturación que involucren montos de menos de 0.5% UIT, el plazo se ha reducido a quince (15) días.⁵⁸

Sin embargo, en el Informe No. 091-ST-GPSU/2014, que da sustento al Proyecto de Reglamento, sólo se ha justificado la reducción del plazo para presentar reclamos por facturación que involucren montos de menos de 0.5% UIT:

Con relación a lo señalado por el estudio Bullard, Falla & Ezcurra respecto a que se habría vulnerado el principio de análisis costo-beneficio, ya que, en el Informe N° 091-ST-GPSU/2014, únicamente, se habría sustentado la reducción del plazo de aquellos reclamos por facturación cuyo monto es menor a 0.5% UIT, mas no el resto de plazos; cabe mencionar que los plazos de resolución de reclamos han sido establecidos teniendo en cuenta la urgencia y la complejidad de los mismos.

Es así que, en atención a los criterios antes mencionados, se ha mantenido el plazo establecido en la Directiva Reclamos para resolver en primera instancia algunos reclamos (calidad e idoneidad del servicio, falta de entrega del recibo o de la facturación detallada, corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios) y se han modificado otros supuestos (como es el caso de los reclamos por facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la UIT, por instalación o activación del servicio, traslado del servicio y el plazo general de solución de reclamos).

Así, se ha considerado, por ejemplo, que los reclamos por facturación cuyo monto sea de hasta 0.5% de la UIT sean resueltos en menos tiempo, considerando que un número importante de los mismos comprende hasta este monto (más del 30% de los reclamos resueltos

⁵⁷ **Artículo 47.- Plazo para la atención de reclamos por avería**

Las empresas operadoras deberán atender el reclamo por avería efectuado por el usuario en un plazo máximo de un (1) día calendario.

⁵⁸ **Artículo 54°.- Plazos de resolución de los reclamos**

Los reclamos presentados por los usuarios ante la empresa operadora serán resueltos en los siguientes plazos máximos:

(...)

2. Hasta en quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:

a. Facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria.

b. Tarjetas de pago.

c. Instalación o activación del servicio.

d. Traslado del servicio.

3. Hasta veinte (20) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en los demás casos.

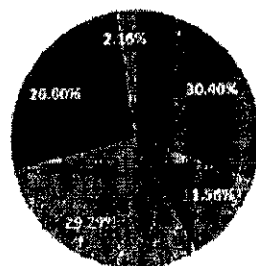
Los plazos de resolución de reclamos previstos en otras normas se rigen por éstas últimas.



Así, se ha considerado que los reclamos por facturación cuyo monto sea de hasta 0.5 % UIT ⁽²⁶⁾ sean resueltos en menos tiempo, considerando que un número importante de los mismos comprende hasta este monto (más del 30% de los reclamos resueltos - por facturación- en primera instancia por las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Telefónica Móviles S.A.) y que -debido a su cuantía- el costo de realizar el trámite podría ser mayor al monto del reclamo.

Lo señalado anteriormente se aprecia en el Gráfico N° 3.

Gráfico N° 3



■ S/0 < x ≤ S/10 ■ S/10 < x ≤ S/30 ■ S/30 < x ≤ S/100
■ S/100 < x ≤ S/500 ■ S/500 < x

Elaboración: Secretaría Técnica de los Organos Colegiados
Fuente: Empresas operadoras

No obstante, en el caso del resto de reducciones de plazo no se ha previsto ningún tipo de justificación o análisis técnico que les de sustento. Lo anterior constituye una vulneración del Principio de Actuación basado en el Análisis Costo-Beneficio, de acuerdo con el cual, "(...) **los beneficios y costos de las acciones periódicas y programadas emprendidas por el OSIPTEL, serán evaluados antes de su realización y deberán ser adecuadamente sustentados en estudios y evaluaciones técnicas que acrediten su racionalidad y eficacia.**" De conformidad con lo ya señalado, dicho principio debe guiar toda acción de OSIPTEL.

Por otro lado, ni en el referido informe ni en la Exposición de Motivos del Proyecto se ha analizado la idoneidad de las reducciones de plazos.

- por facturación- en primera instancia por las empresas Telefónica del Perú y Telefónica Móviles) y que -debido a su cuantía- el costo de realizar el trámite podría ser mayor al monto del reclamo.

Asimismo, el plazo general de resolución de reclamos de hasta treinta (30) días hábiles contados desde el día siguiente al de su presentación ante la empresa operadora (el cual se ha mantenido desde el año 1994) ha sido reducido a veinte (20) días hábiles, teniendo en cuenta el desarrollo actual de la tecnología, el incremento del conocimiento en materia de telecomunicaciones, así como los plazos establecidos en la legislación comparada en la atención de reclamos.

Por su parte, los plazos máximos de resolución de los reclamos por instalación o activación del servicio han sido reducidos de treinta (30) a quince (15) días hábiles, en atención a que dichos conceptos reclamados requieren de cierta urgencia en su atención, debido a que involucran aspectos como el acceso a la prestación del servicio y la continuidad del mismo.

Respecto a los supuestos problemas que se generarían producto de la reducción de plazos de resolución de reclamos y la aplicación del SAP por no haberse establecido un mecanismo que impida que reclamos infundados sean declarados fundados por aplicación del SAP alegados por el estudio Bullard, Falla & Ezcurra; es preciso mencionar que conforme a lo establecido en el artículo 2 de la Ley de Silencio Administrativo: *los procedimientos administrativos, sujetos a silencio administrativo positivo, se considerarán automáticamente aprobados si, vencido el plazo establecido o máximo, la entidad no hubiera emitido el pronunciamiento correspondiente, no siendo necesario expedirse pronunciamiento o documento alguno para que el administrado pueda hacer efectivo su derecho, bajo responsabilidad del funcionario o servidor público que lo requiera.*

Al respecto, es importante considerar que en la Exposición de Motivos de la Directiva vigente se desarrolla la conveniencia de haber incluido un plazo de treinta (30) días:

"PROCEDIMIENTO EN PRIMERA INSTANCIA

1. Apreciaciones generales

En los reclamos presentados que han llegado al TRASU, se suele observar que las empresas actúan los medios probatorios en segunda instancia, en algunos casos en los últimos días antes de resolver. Ello origina, en primer lugar, que el trámite de apelación en la práctica se desvirtúe, pues no es la apelación la vía idónea para actuar nuevas pruebas. De otra parte se genera un inconveniente con relación a la demora, pues mientras más tiempo transcurre desde la comisión de los hechos que pudieron haber originado el reclamo, más se relativiza el valor de la prueba a actuarse. En tal sentido, el principal beneficio de la modificación del procedimiento radica en que la empresa operadora contará con el plazo de treinta días hábiles para que su primera instancia actúe todas las pruebas necesarias." (El subrayado es agregado)

Como puede observarse, a criterio de OSIPTEL, el plazo de treinta (30) días hábiles era necesario para que, en primera instancia, se puedan actuar todas las pruebas necesarias y, de esta manera, no se desnaturalice el procedimiento en segunda instancia. En ese sentido, al reducirse el plazo a veinte (20) días, sin ningún tipo de explicación al respecto, se está dejando de lado la experiencia previa de forma arbitraria.

Lo anterior también implica que OSIPTEL no ha evaluado los costos que se podrían derivar de esta reducción de plazos, pese a que el Reglamento General se lo exige como condición para regular.

En tal sentido, una vez vencido el plazo de resolución y notificación del reclamo sin que la empresa operadora haya emitido pronunciamiento alguno, se entenderá que el mismo ha sido declarado a favor del usuario.

No obstante ello, si bien la Ley señala que la aprobación es automática sin que sea necesaria la emisión de pronunciamiento alguno, atendiendo a la naturaleza propia del procedimiento de reclamos de usuarios del servicio público de telecomunicaciones, tanto en la "Directiva de Reclamos" (artículo 25°) como en el "Proyecto de Reglamento" (artículo 71°), se ha previsto un plazo determinado para que el usuario presente una "queja" solicitando la aplicación del SAP; de tal manera que será el TRASU quien, previa evaluación, decidirá si resulta aplicable o no. De aquí que, en la práctica el TRASU será quien analizará los presupuestos de aplicación del SAP a fin de determinar su procedencia o improcedencia.

Con relación a lo señalado respecto a la diferenciación de los plazos de resolución establecidos para las empresas operadoras y para el TRASU; y, con ello, la vulneración del *principio de eficiencia y efectividad*; cabe señalar que, a diferencia de las empresas operadoras, el TRASU no cuenta con todos los medios probatorios necesarios para resolver el reclamo; viéndose en muchos de los casos en la necesidad de solicitar información tanto a las empresas operadoras como a los usuarios a fin de emitir su resolución. De aquí que sea necesario que cuente con la posibilidad ampliar el plazo para resolver, caso contrario, se podrían ver perjudicados no sólo los usuarios, sino también las empresas operadoras.

Si bien el punto 3.12 del informe que sustenta la propuesta normativa hace un aparente "análisis costo-beneficio" del Reglamento, tal evaluación no menciona los costos y beneficios que aparejan la restricción de los plazos. El informe más bien contiene una fórmula genérica que concluye —sin mayores detalles— que los beneficios de la norma son superiores a los costos⁵⁹:

"De otro lado, debe reconocerse que al establecer este marco normativo —como cualquier regulación- se podrían generar costos en su implementación. Sin embargo, en el balance, los beneficios generados por la norma son superiores a los costos, como se explica en los párrafos siguientes (...)"

El regulador no ha analizado, por ejemplo, las consecuencias asociadas con la aplicación del silencio administrativo positivo a muchos de los procesos que quedarían sujetos a un menor plazo. Si bien la norma establece formalmente que el mencionado silencio no sería aplicable cuando el usuario no ha cumplido con los requisitos legales, el Proyecto no establece mecanismo alguno para evitar la aprobación ficta de un reclamo infundado. Por el contrario, de conformidad con lo establecido en la Ley No. 29060, Ley del Silencio Administrativo, la solicitud se entendería como aprobada con el solo transcurso del plazo, sin que medie pronunciamiento previo de las autoridades⁶⁰. Asimismo, tal como indican la Ley del Silencio Administrativo y la LPAG⁶¹, si la entidad administrativa deseara

⁵⁹ Ver página 46 del Informe.

⁶⁰ **Artículo 2.- Aprobación automática**

Los procedimientos administrativos, sujetos a silencio administrativo positivo, se considerarán automáticamente aprobados si, vencido el plazo establecido o máximo, la entidad no hubiera emitido el pronunciamiento correspondiente, no siendo necesario expedirse pronunciamiento o documento alguno para que el administrado pueda hacer efectivo su derecho, bajo responsabilidad del funcionario o servidor público que lo requiera.

Lo dispuesto en el presente artículo no enerva la obligación de la entidad de realizar la fiscalización posterior de los documentos, declaraciones e información presentada por el administrado, conforme a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

⁶¹ **LEY 27444. Ley del Procedimiento Administrativo General, Artículo 202.- Nulidad de oficio**



cuestionar tal aprobación ficta, deberá realizar procedimientos de fiscalización y luego declarar la nulidad de oficio de la misma, lo cual también implica el gasto de recursos.

Asimismo, se debe notar que la reducción de los plazos con los que cuentan las empresas operadoras no ha ido de la mano con una reducción equivalente de los plazos con los que cuenta el TRASU para resolver los recursos. Así, por ejemplo, en el caso de los reclamos en general el plazo para la resolución de los recursos elevados se ha reducido de treinta (30) a veinticinco (25) días hábiles. Además, se ha mantenido la posibilidad de ampliar, en todos los casos, en veinte (20) días hábiles los plazos para resolver.⁶²

A continuación se puede observar el desbalance entre los plazos con los que contarían las empresas operadoras para tramitar los reclamos y los plazos del TRASU para resolver los recursos, de ser aprobado el Proyecto de Reglamento en cuestión:

202.1 En cualquiera de los casos enumerados en el Artículo 10, puede declararse de oficio la nulidad de los actos administrativos, aun cuando hayan quedado firmes, siempre que agraven el interés público.

Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

(...)

3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición. (...)

⁶² **Artículo 66.- Plazo de resolución**

El recurso de apelación presentado por el usuario será resuelto por el TRASU en los siguientes plazos máximos:

(...)

2. Hasta veinticinco (25) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso por el TRASU, en los demás casos.

Cuando la complejidad en la tramitación de un expediente lo amerite, el TRASU podrá, por una sola vez, ampliar en veinte (20) días hábiles adicionales el plazo para resolver.

Los plazos de resolución del recurso de apelación previstos en otras normas se rigen por éstas últimas.



Materia del recurso	Plazos máximos de resolución		
	Empresas operador	TRASU	
		Plazo Inicial	Plazo Efectivo ⁶³
Calidad e idoneidad	3	25	45
Suspensión, corte o baja del servicio y/o bloqueo del equipo terminal móvil	3	15	35
Falta de entrega del recibo, copia o facturación detallada	3	15	35
Incumplimiento de devoluciones	3	15	35
Problemas en la atención de la solicitud de bloqueo o de liberación	3	15	35
Facturación (0.5% UIT)	15	25	45
Tarjetas de pago	15	15	35
Instalación o activación del servicio	15	25	45
Traslado del servicio	15	15	35
Otros casos	20	25	35
Ampliación por complejidad	No aplica	20	

Lo anterior implica una vulneración del Principio de Eficiencia y Efectividad, recogido en el Reglamento de OSIPTEL. Conforme hemos señalado, este principio establece que ***"La actuación de OSIPTEL se guiará por la búsqueda de eficiencia en la asignación de recursos y el logro de los objetivos al menor costo posible para la sociedad en su conjunto."*** (El subrayado es agregado). El desequilibrio que se generaría de aprobarse la propuesta en cuestión entre los plazos

⁶³ El plazo efectivo incluye la ampliación que podría aplicar el TRASU.

previstos para las empresas reguladoras y para el TRASU, implicaría que las primeras tengan que asumir una proporción significativamente mayor de los costos involucrados en la tramitación de los reclamos de los usuarios.

Finalmente, ni del Proyecto, la exposición de motivos o el informe que sustenta la norma se observa que OSIPTEL haya evaluado otras medidas menos gravosas para alcanzar el objetivo planteado (soluciones oportunas y eficientes).

AMERICATEL PERÚ S.A.

(Carta C.615-2014-GLAR del 6 de noviembre de 2014)

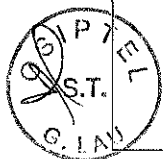
En este artículo debe tenerse en consideración a las empresas operadoras de larga distancia, en la cual para resolver los reclamos solicita a las concesionarias locales los medios probatorios, con la finalidad de actuar los mismos en el procedimiento de reclamos; por lo que la empresa de larga distancia tendría menos tiempo para analizar y resolver los reclamos.

En tal sentido, se propone que se mantenga el plazo de treinta (30) días hábiles para las operadoras de larga distancia en los reclamos de facturación que se acredite la actuación de medios de prueba de la concesionaria local.

Respecto a lo señalado por Americatel con relación a que se mantenga el plazo de resolución de reclamos en treinta (30) días hábiles para las empresas operadoras de larga distancia en aquellos casos en los que sea necesario que se solicite a la concesionaria local los medios probatorios; es preciso mencionar que es deber de las empresas operadoras resolver los reclamos de los usuarios de manera oportuna y dentro de los plazos establecidos. En ese sentido, no consideramos pertinente distinguir el plazo de resolución reclamos atendiendo a si la empresa operadora es una concesionaria local o de larga distancia.

Ahora bien, cabe señalar que conforme a lo dispuesto en el artículo 24° de la Resolución N° 061-2001-CD/OSIPTEL Reglamento del Sistema de Llamada por Llamada en el Servicio Portador de Larga Distancia y el artículo 46° de la Resolución N° 006-99-CD/OSIPTEL, el concesionario local y de larga distancia deben intercambiar información necesaria para resolver los reclamos de los usuarios.

En el mismo sentido, en el artículo 31° inc. b), del Texto Único Ordenado de la Normas de Interconexión aprobado por Resolución N° 134-2012-CD/OSIPTEL, se establece que los operadores de servicios de telecomunicaciones interconectados tienen el deber de garantizar el intercambio de información entre operadores sobre consultas y reclamos formulados por los usuarios.



ENTEL PERÚ S.A.

(Carta CGR-2028/14 del 6 de noviembre de 2014)

El presente artículo establece los plazos máximos de resolución de los reclamos presentados por los usuarios ante las empresas operadoras. Al respecto, consideramos que los plazos planteados por el Proyecto son excesivamente cortos, particularmente el plazo de tres (3) días hábiles para la resolución de reclamos por:

- Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario, y
- Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.

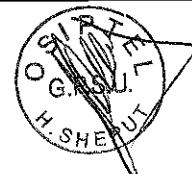
En efecto, para el caso específico de veracidad de la información, este tipo de reclamos implican una investigación a nivel interno para evaluar si efectivamente se ha brindado una información incorrecta, lo cual toma por lo menos dos (2) días hábiles. Adicionalmente se debe considerar el plazo correspondiente a la elaboración de la resolución del reclamo, más aun con los estándares de motivación y argumentación que establece el Proyecto, el cual toma por lo menos tres (3) días hábiles. Por lo tanto sugerimos que, en la medida que el plazo de tres (3) días hábiles planteado por el Proyecto resulta insuficiente, se considere para el presente caso el plazo máximo de cinco (5) días hábiles para la resolución de estos reclamos.

Adicionalmente, para el caso correspondiente a la falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario, el plazo de tres (3) días hábiles consideramos que resulta muy corto ya que la emisión de un segundo original del recibo de servicios requiere de un plazo de al menos cuatro (4) días hábiles, toda vez que éste es un documento contable, el cual cuenta con ciertos requisitos y que finalmente debe ser aprobado por el área contable del operador. En tal sentido, sugerimos que el plazo máximo de resolución de reclamos para el presente caso sea de cinco (5) días hábiles.

De otro lado, con relación a lo señalado por Entel Perú sobre los reclamos por calidad e idoneidad en la prestación de servicio, es menester precisar que los plazos de resolución de dichos reclamos no han sido modificados.

Es decir, el plazo máximo de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora para resolver en primera instancia estos casos, es el mismo que el establecido en la Directiva de Reclamos.

En consecuencia, no consideramos pertinente acoger la propuesta planteada de establecer el plazo de cinco (5) días hábiles, específicamente para los casos de veracidad de la información y falta de entrega del recibo.



Por otro lado, para el plazo de resolución de reclamos en primera instancia por facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5% de la Unidad Impositiva Tributaria ("UIT"), consideramos que el esfuerzo que requiere la resolución de un reclamo por un monto menor al 0.5% de la UIT es igual al esfuerzo que requiere la resolución de un reclamo mayor a dicho monto. Por lo tanto consideramos inaplicable la distinción de plazos que establece el Proyecto en torno a los montos reclamados por facturación.

Al respecto, sugerimos que el plazo considerado para la resolución de reclamos (sin discriminar el monto del reclamo) sea de veinte (20) días hábiles, ello debido a que la recopilación de la información correspondiente a los descargos y pruebas que se deben anexarse a la resolución, así como su debida motivación, requiere de al menos quince (15) días hábiles, plazo que dejaría únicamente cinco (5) días hábiles para el análisis de dicha información así como la elaboración de la resolución del reclamo.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

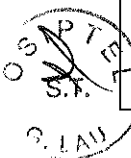
Nos parece importante buscar la mejora continua en los plazos de resolución de reclamos. Pero ello también debe equilibrarse con el poder contar con un plazo razonable y adecuado para poder solucionar la insatisfacción al usuario y darle una respuesta debidamente motivada. Así, mientras no resulta adecuado para el usuario que le solucionen un problema transcurrido meses, tampoco resulta adecuado que le den respuesta en 1 día si esa respuesta no viene con la solución de su insatisfacción.

Sobre esto hay que considerar que el plazo para atención de reclamo dependerá de múltiples factores como son: número de líneas involucradas, número de facturaciones involucradas, complejidad en el problema técnico reportado, si está involucrada la planta externa,

Telefónica del Perú señala que el plazo de atención de reclamos no depende del concepto reclamado, sino de otros factores como: número de líneas, número de facturaciones, complejidad del problema reportado, tipo de medio probatorio, etc.

Al respecto, cabe reiterar que el presente Reglamento considera, que determinadas materias, debido a su urgencia o poco grado de dificultad, deben ser resueltas en un plazo menor; mientras que hay otras materias que, debido a su mayor complejidad, deben ser resueltas en un mayor plazo. En ese sentido, no compartimos la opinión de Telefónica del Perú.

En lo que respecta a la propuesta formulada por Telefónica del Perú de establecer indicadores que midan el porcentaje de reclamos que se atienden en un período determinado que se reduzca gradualmente y cuyo incumplimiento sea materia de sanción administrativa; es



necesidad de actuar medios probatorios a disposición de terceras empresas, montos involucrados, necesidad de informes técnicos, pruebas de señal y mediciones con presencia del usuario, antigüedad de la materia reclamada, necesidad de investigar supuestos de fraude, necesidad de investigar hechos involucrados con la contratación o el ofrecimiento realizado, involucramiento de consumos de roaming o larga distancia, entre otros.

Como se puede apreciar de la lista detallada, el plazo de atención no depende del concepto reclamado sino de aspectos relacionados básicamente con el tipo de medio probatorio y de la facilidad de obtenerlo así como de la cantidad de medios probatorios requeridos.

En ese sentido, no creemos adecuado que se establezca un plazo diferenciado por tipo de reclamo y que el plazo dispuesto sea un plazo máximo sin necesidad de ampliación. Tampoco tiene lógica que la segunda instancia cuente con un plazo mayor de atención que el que cuenta la primera instancia administrativa.

En ese contexto y dada la amplia variedad de situaciones que pueden presentarse que impactan en el plazo de solución nuestra representada plantea lo siguiente:

1. Establecer como plazo máximo de solución de reclamo el de 20 días hábiles, que puede ser ampliado por única vez por 20 días calendario previa resolución debidamente motivada.
2. Siguiendo tendencias internacionales, establecer un indicador que mida el porcentaje de reclamos que se atienden en un periodo determinado que se reduzca gradualmente y cuyo incumplimiento sea materia de sanción administrativa.

Al respecto, la ETSI15 plantea el siguiente indicador:

5.10 Customer complaints resolution time
5.10.1 Definition

preciso señalar que el objeto principal del presente Reglamento es establecer el marco normativo aplicable a los procedimientos de reclamos de usuarios del servicio de telecomunicaciones seguidos ante las empresas operadoras y ante el TRASU. En ese sentido, no consideramos pertinente regular en la presente norma los indicadores antes mencionados.

Finalmente, es preciso mencionar que los supuestos de reclamo señalado en los incisos d. y e. del presente artículo serán suprimidos del presente artículo, en tanto que dichas materias reclamables serán reguladas en las normas específicas.

No obstante ello, se ha considerado pertinente precisar el artículo bajo comentario, conforme al siguiente texto:

Artículo 54º.- Plazos de resolución de los reclamos

Los reclamos presentados por los usuarios ante la empresa operadora serán resueltos en los siguientes plazos máximos:

1. Hasta en tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:
 - a. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario.
 - b. Suspensión, corte o baja injustificada del servicio, incluyendo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios.
 - c. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.
2. Hasta en quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:
 - a. Facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria.
 - b. Tarjetas de pago.



The duration from the instant a customer complaint is notified to the published point of contact of a service provider and is not found to be invalid to the instant the cause for the complaint has been resolved.

5.10.2 Application

The QoS parameters are applicable to all services irrespective whether they are provided by fixed and/or mobile networks or whether they are accessed directly and/or indirectly.

5.10.3 Measurement and statistics

The following statistics should be provided: a) the time by which the fastest 80 % and 95 % of complaints have been resolved (expressed in clock hours); or b) the percentage of complaints resolved any time stated as an objective by the service provider.

NOTE 1: Where more than one complaint is made by the same customer on the same subject, each instance of the complaint should be counted separately in the statistics. If a customer complains again before an existing complaint has been closed, then this should not be treated as a separate complaint but as a continuation of the first unclosed complaint.

NOTE 2: When calculating the complaint resolution time service providers may subtract from the measured time any delay introduced by the customer.

NOTE 3: If the resolution of a complaint is delayed because the collaboration of the customer is needed but can not be obtained in a reasonable term, the instance may be excluded from the statistics. Statistics should include all complaints received in the data collection period.

En ese sentido, planteamos que el OSIPTEL establezca como meta semestral que el 80% de los reclamos presentados sea resuelto en los siguientes plazos máximos:

- 1er año: 15 días hábiles.
- 2do año: 13 días hábiles.
- 3er año: 10 días hábiles.

- c. Instalación o activación del servicio.
- d. Traslado del servicio.

3. Hasta veinte (20) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en los demás casos.

Para las materias de reclamo que hayan sido previstas en otras normas, se aplicará el plazo que haya sido señalado en las mismas, en caso contrario, se regirán por el plazo mayor que establece el presente Reglamento.

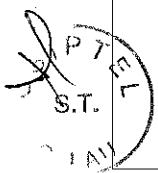


Para tal efecto, se considerará como fecha de resolución la consignada en el sistema comercial de la empresa operadora. El denominador será la totalidad de reclamos presentados. Dentro del numerador se considerará las soluciones anticipadas a los reclamos y los resueltos en primera etapa conforme a los comentarios establecidos en el artículo 46°

Esto genera distintos efectos positivos:

1. Permite gestionar la reducción de plazos de atención. Si bien hay un máximo de tiempo de atención, se incentiva a que la empresa busque mejorar continuamente los plazos de solución para la mayor cantidad de reclamos.
2. Elimina la problemática de fijar plazos de solución basados en concepto reclamado que no se condicen con el tiempo real de atención que requiere cada reclamo.
3. Garantiza que la empresa pueda dedicarle un mayor plazo para atender reclamos complejos, permitiendo una mejora motivación de resoluciones y una mejor atención de la insatisfacción.
4. Permite solucionar en todos los casos el problema de fondo dependiendo de la complejidad de cada caso.
5. Al definirse indicadores comparables y que pueden ser materia de publicación, genera competencia en base a calidad de atención.
6. Se basa en tendencias internacionales que buscan medir porcentajes o percentiles de soluciones de insatisfacciones.

	Propuesta
Artículo	Artículo 55°.- Resolución de primera instancia La resolución que emita la empresa operadora deberá contener, como mínimo, lo siguiente: 1. Nombre y apellidos del usuario.



2. Código o número de la resolución.
3. Código o número del expediente de reclamo.
4. Número del servicio o número del contrato en reclamo.
5. Concepto materia del reclamo.
6. Motivación, salvo lo dispuesto en el último párrafo del artículo 33°.
7. Plazo que asiste al usuario para interponer el recurso de apelación.
8. Firma del funcionario designado por la empresa operadora.

Comentarios Recibidos

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Solicitamos simplificar la información que debe brindarse al usuario en caso de reclamo fundado. Así, no vemos que sea necesario en dicho caso a los numerales 1, 6, 7 y 8, más aun cuando estamos planteando que la notificación de la resolución pueda ser realizada vía sms.

Posición del OSIPTEL

Telefónica del Perú propone que en los reclamos fundados no se requiera que la resolución de primera instancia incluya el nombre del usuario, motivación, el plazo para apelar y la firma del funcionario.

Respecto al requisito referido al nombre del usuario, cabe mencionar que siendo los actos administrativos declaraciones de voluntad emitidas por las entidades destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, derechos y obligaciones de los administrados; resulta necesario que en los mismos se haga mención expresa de los nombres y apellidos del usuario reclamante, a fin de que se identifique plenamente al administrado sobre quien se producirán los efectos de la resolución de primera instancia. En tal sentido, consideramos que, aun cuando la resolución declare fundado el reclamo en primera instancia, es necesario que se haga mención expresa de los nombres y apellidos del usuario reclamante.

Con relación a la firma del funcionario de la empresa operadora que debe contener la resolución de primera instancia, es preciso mencionar que las resoluciones que resuelven los reclamos en primera instancia deben ser emitidas por los órganos y funcionarios que las empresas operadoras hayan designado para tal fin.

Dicho requisito se relaciona con la competencia, la cual es un requisito esencial de los actos administrativos, y con el derecho de



administrados de conocer la identidad de las autoridades y el personal al servicio de la entidad bajo cuya responsabilidad son tramitados los procedimientos de su interés ⁽⁶⁴⁾; por lo que resulta necesario que el mismo se encuentre contenido en la resolución.

Asimismo, es preciso mencionar que en el artículo 4, inc. 4.2 y 4.3 de la LPAG se señala lo siguiente:

Artículo 4.- Forma de los actos administrativos

"(...)

4.2 El acto escrito indica la fecha y lugar en que es emitido, denominación del órgano del cual emana, nombre y firma de la autoridad interviniente.

4.3 Cuando el acto administrativo es producido por medio de sistemas automatizados, debe garantizarse al administrado conocer el nombre y cargo de la autoridad que lo expide.(subrayado nuestro)

De otro lado, en lo que concierne a la motivación del acto administrativo (inciso 6), cabe mencionar que en concordancia con lo dispuesto en el artículo 6° de la LPAG- el cual dispone que no requieren de motivación aquellos casos en los que se declara procedente lo solicitado por el administrado, siempre que no se cause perjuicio a terceros ⁽⁶⁵⁾- el presente artículo ha considerado que las resoluciones que declaran fundado la totalidad de la pretensión de los

⁶⁴ Ley de Procedimiento Administrativo General- Ley N° 27444

Artículo 55.- Derechos de los administrados

Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:

(...)

9. Conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la entidad bajo cuya responsabilidad son tramitados los procedimientos de su interés.

⁶⁵ Ley de Procedimiento Administrativo General- Ley N° 27444

Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

(...)

6.4 No precisan motivación los siguientes actos:

6.4.1 Las decisiones de mero trámite que impulsan el procedimiento.

6.4.2 Cuando la autoridad estima procedente lo pedido por el administrado y el acto administrativo no perjudica derechos de terceros.

6.4.3 Cuando la autoridad produce gran cantidad de actos administrativos sustancialmente iguales, bastando la motivación única. (subrayado nuestro)



	usuarios no precisan de motivación (in fine artículo 33° del proyecto de Reglamento). Con relación al plazo que asiste al usuario para interponer el recurso de apelación (inciso 7), cabe mencionar que aun cuando la empresa operadora haya declarado fundado el reclamo en primera instancia, en tanto el usuario no se encuentre conforme con la resolución emitida, cuenta con la posibilidad de interponer los recursos pertinentes; y será la autoridad quien, de ser el caso, dilucide, por ejemplo, si la empresa operadora se pronunció por todos los extremos. De aquí que, resulte necesario que la empresa operadora informe, en todas las resoluciones que emita, el plazo con el que cuenta el usuario para interponer el recurso de apelación ⁽⁶⁶⁾.
<u>SR. CARLOS YALTA SOTELO</u> El Reglamento debe considerar la interposición del recurso de reconsideración. En este sentido el artículo 55° debe señalar: Artículo 55°.- Resolución de primera instancia La resolución que emita la empresa operadora deberá contener como mínimo, lo siguiente: ... 7. Plazo que asiste al usuario para interponer el recurso de reconsideración o apelación.	Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en el análisis de los comentarios sobre el artículo 58° del proyecto de Reglamento.
Artículo	Propuesta

⁶⁶ Ley de Procedimiento Administrativo General- Ley N° 27444

Artículo 24.- Plazo y contenido para efectuar la notificación

24.1 Toda notificación deberá practicarse a más tardar dentro del plazo de cinco (5) días, a partir de la expedición del acto que se notifique, y deberá contener:

(...)

24.1.6 La expresión de los recursos que proceden, el órgano ante el cual deben presentarse los recurso y el plazo para interponerlos”.



Artículo 56°.- Cumplimiento de actos o decisiones de la empresa operadora Las empresas operadoras están obligadas a cumplir con el acto y/o decisión que acoge la pretensión del usuario o abonado, o con la que resuelve en todo o en parte el reclamo presentado, su incumplimiento será sancionado conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.	
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Solicitamos considerar los comentarios realizados en el Anexo 1.	Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en el análisis a los comentarios sobre el Régimen de Infracciones y Sanciones.
Artículo	Propuesta
Artículo 57°.- Aclaración y rectificación De oficio o a pedido de parte, siempre que no se altere el contenido sustancial ni el sentido de la resolución, la empresa operadora podrá: (i) aclarar la interpretación o el contenido de una resolución, en algún punto que se considere oscuro o dudoso, (ii) rectificar sus resoluciones en caso de error material o aritmético, con efecto retroactivo, en cualquier momento.	
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
No se formularon comentarios	No se formularon comentarios
Artículo	Propuesta



Artículo 58°.- Recurso de apelación y plazo para su interposición

El usuario que no estuviere de acuerdo con el íntegro o con parte de la resolución emitida por la primera instancia podrá interponer recurso de apelación ante la empresa operadora.

El plazo para interponer el recurso de apelación no deberá exceder de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación al usuario de la resolución de primera instancia.

En el procedimiento de reclamos de usuarios no procede recurso de reconsideración contra la resolución de la primera instancia. Esta disposición es aplicable a procedimientos cuyo objeto de reclamo haya sido regulado en otras normas del OSIPTEL.

Comentarios Recibidos

ENTEL PERÚ S.A.
(Carta CGR-2028/14 del 6 de noviembre de 2014)

Comentarios adicionales

Mediante el Proyecto se ha eliminado la posibilidad que el usuario interponga recurso de reconsideración ante la empresa operadora adjuntando nueva prueba para que se evalúe nuevamente la resolución a su reclamo.

Al respecto, consideramos que debe mantenerse este recurso contemplado actualmente en la Directiva de Reclamos⁶⁷, puesto que el mismo permite a la empresa operadora verificar nuevas pruebas ofrecidas por el usuario que en muchos casos terminan generando un cambio favorable para el usuario en la resolución de primera instancia emitida por la empresa operadora. A tal efecto se debe tener en consideración que este es un recurso opcional por parte del usuario, por lo tanto si es que el mismo considera que su reclamo debe ser ya

Posición del OSIPTEL

Entel Perú señala que no se habría explicado las razones por las cuales se ha optado por desconocer el recurso de reconsideración en los procedimientos de reclamos de usuarios.

Al respecto, cabe indicar que si bien éste es un recurso opcional y el usuario podría decidir si lo presenta o no, también es cierto que dicha figura jurídica exige como requisito de admisibilidad la presentación de una nueva prueba, hecho que difícilmente puede ser cumplido por el usuario en un procedimiento donde la empresa operadora es quien cuenta con la información relevante y los medios probatorios necesarios para resolver el caso.

En tal sentido, no resulta pertinente mantener esta figura jurídica en el procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones; teniendo en cuenta que, en la práctica, muchas veces termina convirtiéndose en un formalismo que extiende los plazos de duración de los procedimientos de reclamos; afectándose así el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva.

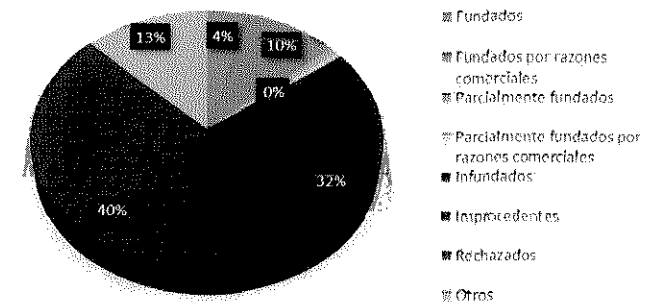
⁶⁷ Aprobada mediante Resolución del Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL

evaluado por el OSIPTEL puede presentar directamente recurso de apelación sin necesidad de presentar previamente la reconsideración, motivo por el cual no entendemos la razón de su eliminación.

Lo antes mencionado se ve reflejado en las estadísticas correspondientes al año 2013, que muestran que el 40% del total de los recursos de reconsideración presentados por los usuarios durante ese año fueron declarados improcedentes (ver gráfico 1).

Gráfico 1

Reconsideraciones según sentido - Año 2013



Además de ello, resulta pertinente mencionar que de acuerdo a lo señalado en el Informe de Focus Group realizado por Arellano Investigación de Marketing S.A., se concluyó que el recurso de reconsideración es el menos conocido por los usuarios y el que genera más confusiones.

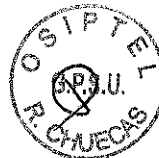
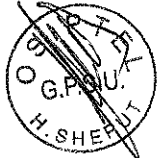
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Solicitamos retirar la siguiente referencia: *"Esta disposición es aplicable a procedimientos cuyo objeto de reclamo haya sido regulado en otras normas del OSIPTEL"*.

Telefónica del Perú ha señalado que no se debería extender la no procedencia del recurso de reconsideración a los procedimientos cuyo objeto de reclamo haya sido regulado en otras normas del OSIPTEL.

Al respecto, cabe mencionar que, en principio, todos los procedimientos de reclamos de usuarios (sea que su objeto se encuentre señalado en el presente Reglamento o en otras normas como el TUO de las Condiciones de Uso, Reglamento de Tarifas,



Debe considerarse que la presente disposición propone restringir un derecho otorgado al administrado a través de la LPAG, que es la posibilidad de interponer un recurso de reconsideración:

Artículo 208.- Recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba.

En los casos de actos administrativos emitidos por órganos que constituyen única instancia no se requiere nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación."

La restricción de un derecho del administrado resulta cuestionable dado que puede involucrar un incumplimiento del principio de debido procedimiento recogido a nivel legal y constitucional. Sin embargo, en tanto el recurso de reconsideración tiene carácter opcional, podría entenderse que dicha prohibición se encuentra enmarcada en el carácter opcional del recurso.

No obstante ello, no resulta correcto establecer que dicha prohibición será aplicable a cualquier otro procedimiento cuyo objeto de reclamo sea regulado por OSIPTEL, dado que ello involucra dejar abierto el alcance de una norma que restringe derechos.

Al respecto, ya el Tribunal Constitucional se ha pronunciado respecto de la obligación de interpretación restrictiva de las normas que restringen derechos:

Reglamento de Portabilidad, etc.) son tramitados conforme a lo establecido en la presente norma.

De aquí que, la no procedencia del recurso de reconsideración no se refiera únicamente a aquellos procedimientos que tengan por objeto a los señalados en la presente norma, sino a todos aquellos procedimientos de reclamos de usuarios que son tramitados de conformidad con el presente Reglamento.

Asimismo, Telefónica del Perú ha señalado que al tratarse de una medida limitativa de derechos, no debería extenderse la improcedencia del recurso de reconsideración a otros procedimientos.

Al respecto, cabe precisar que la obligación de agotar la vía administrativa a través de los recursos impugnatorios, más que un derecho de los administrados, es un privilegio para la administración (en el presente caso, de las empresas operadoras), dado que se le concede la oportunidad de revisar y corregir los errores que pudiera haber cometido; y, una carga para los administrados, ya que, limita el libre ejercicio del derecho constitucional a la tutela jurisdiccional efectiva, por el cual toda persona tiene derecho a acceder a los órganos jurisdiccionales a fin de que sus conflictos de intereses sean resueltos por un órgano imparcial e independiente ⁽⁶⁸⁾.

En este sentido, no consideramos que la disposición sobre la no procedencia del recurso de reconsideración en el procedimiento de reclamos de usuarios limite derecho alguno; sino, por el contrario, se

⁶⁸ Morón Urbina señala al respecto que: (...) el recurso administrativo no constituye, como aparenta, una garantía en favor del administrado, sino una verdadera carga en su contra y un privilegio de la administración. Debemos recordar que por la existencia de la regla de la prejudicialidad de la vía previa o el deber de agotar la vía previa, es que ningún administrado puede llevar a cuestionar una decisión administrativa directamente al Poder Judicial, sino que tiene que cumplir con el deber de promover una decisión que cause estado, para recién demandar a la administración. Precisamente esta búsqueda de promover una decisión que cause estado, es que obliga al administrado la interposición de los recursos administrativos pertinentes. Como vemos la institución del recurso administrativo no es un beneficio para el administrado, sino una virtual carga en su camino hacia el acceso a la justicia. Morón Urbina, Juan, en: *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*, Gaceta Jurídica S.A., 9ª edición, p. 603.



El Tribunal Constitucional, en diversas oportunidades, ha sostenido, sobre la base del principio general de libertad, que el ser humano, en principio, es libre para realizar todo aquello que no esté prohibido en virtud de una ley, ni obligado de hacer aquello que la ley no manda. En ese sentido, si bien las limitaciones a los derechos fundamentales sólo pueden establecerse respetando el principio de legalidad, la interpretación de una limitación legalmente impuesta, deberá además, realizarse en términos necesariamente restrictivos, encontrándose vedada la interpretación analógica, in malam partem, de las normas que restrinjan derechos.

Ese es el sentido general con el que debe entenderse el artículo 139°, inciso 9) de la Constitución, según el cual constituye uno de los principios que informan el ejercicio de la función jurisdiccional, pero también un derecho subjetivo constitucional de los justiciables, "El principio de inaplicabilidad por analogía de la ley penal y de las normas que restrinjan derechos" (subrayado agregado).

En efecto, los alcances de dicho principio de inaplicabilidad por analogía de las normas que restrinjan derechos no han de entenderse restrictivamente como pertenecientes sólo al ámbito del derecho penal y procesal penal, sino como aplicables a todo el ordenamiento jurídico, particularmente cuando con una medida limitativa de derechos el Estado intervenga en el seno del contenido constitucionalmente protegido de estos [...]. (EXP. N.º 2235-2004-AA/TC).

Esta obligación de la Administración Pública tiene su fundamento en la necesidad del administrado de conocer con certeza el alcance de una prohibición en el ejercicio de un derecho y forma parte del principio de legalidad.

En ese contexto, resulta innegable que se requiere establecer expresamente en qué supuestos el administrado no podrá ejercer su derecho a interponer recursos de reconsideración, excluyendo la disposición general contenida en el presente artículo.

está privilegiando el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, toda vez que, se está reduciendo los plazos de la vía administrativa.

Adicionalmente, cabe señalar que el Tribunal Constitucional en la resolución recaída sobre el expediente N° 2730-2006-PA/TC señaló que:

"...el recurso de reconsideración resulta inocuo desde un punto de vista constitucional.

En efecto, la inexistencia de una reevaluación por parte del mismo órgano emisor del acto administrativo, no podría significar un supuesto de vulneración del derecho a la pluralidad de instancia o a interponer recursos impugnatorios en aquellos casos en los que se encuentran regulados en el ámbito administrativo, por el sencillo motivo de que dichos derechos tienen por objeto que un órgano distinto y jerárquicamente superior al que emitió el acto tenga la posibilidad de evaluar nuevamente el asunto controvertido y, eventualmente, revocar la decisión originaria. Tales cometidos quedan plenamente garantizados con el recurso de apelación..."



<u>SR. CARLOS YALTA SOTELO</u> El proyecto de reglamento no sustenta la decisión del regulador de recortar la facultad de contradicción establecida en el artículo 206 de la ley 27444, al desconocer el derecho de los usuarios de interponer el recurso de reconsideración ante la misma empresa operadora; más aún si consideramos que los reguladores de otros servicios públicos, consideran la interposición de este recurso. Cabe señalar que este recurso permite que el usuario pueda continuar sus gestiones ante la misma empresa antes de agotar la primera instancia. En este sentido consideramos que debe incluirse en el articulado correspondiente.	Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) • <u>RECURSO DE APELACIÓN Y PLAZO PARA SU INTERPOSICIÓN:</u> En relación a lo señalado en el artículo bajo comentario: <i>“(…) En el procedimiento de reclamos de usuarios no procede recurso de reconsideración contra la resolución de la primera instancia (…)”</i>	En atención a la consulta formulada por América Móvil respecto a que se señale como actuarán las empresas operadoras pues conforme a la LPAG es un recurso opcional; es menester precisar que la LPAG, al ser una norma que regula de manera general los procedimientos administrativos seguidos por las diversas entidades de las administración pública, no se aplica de manera automática a los procedimientos administrativos, sino de manera supletoria en aquellos aspectos que no hayan sido previstos o tratados expresamente de modo distinto en la norma especial, cual es el caso del presente Reglamento ⁽⁶⁹⁾.

⁶⁹ Ley N° 27444

Artículo II.- Contenido

1. La presente Ley regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades.
2. Los procedimientos especiales creados y regulados como tales por ley expresa, atendiendo a la singularidad de la materia, se rigen supletoriamente por la presente Ley en aquellos aspectos no previstos y en los que no son tratados expresamente de modo distinto.
3. Las autoridades administrativas al reglamentar los procedimientos especiales, cumplirán con seguir los principios administrativos, así como los derechos y deberes de los sujetos del procedimiento, establecidos en la presente Ley. (subrayado nuestro)



Muy respetuosamente solicitamos a su despacho nos precise cual sería la actuación de las empresas operadoras cuando un usuario solicite la reconsideración de su recurso siendo que de acuerdo a la Ley N° 27444 es una opción del recurrente solicitar la reconsideración de su recurso.

Es así que, en el supuesto que un usuario presente un Recurso de Reconsideración, la empresa operadora deberá reconducirlo y darle el trámite de un Recurso de Apelación.

A fin de precisar lo antes señalado, y en atención a la evaluación de los comentarios de las empresas operadoras, consideramos pertinente incluir como último párrafo del presente artículo, el siguiente texto:

"Artículo 58°.-

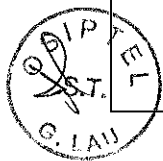
(...)

En el procedimiento de reclamos de usuarios no procede el recurso de reconsideración contra la resolución de la primera instancia. De ser presentado, corresponde a la empresa operadora reconducirlo y darle el trámite de un Recurso de Apelación. Esta disposición es aplicable a procedimientos cuyo objeto de reclamo haya sido regulado en otras normas del OSIPTEL".

Propuesta	
Artículo	Artículo 59°.- Requisitos para la presentación del recurso de apelación El recurso de apelación presentado por el usuario deberá contener los siguientes requisitos: 1. Nombres y apellidos completos del usuario y el número de su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes). El recurso de apelación presentado por representante, deberá consignar, adicionalmente, los datos de éste. 2. Número o código del reclamo. 3. Número o código de abonado que identifique el servicio que se reclama. 4. Número de la carta o resolución que se impugna y su fecha de emisión. 5. Solicitud expresa y clara al TRASU, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso; y, 6. Fecha y firma del usuario o del representante, de ser el caso.



Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) • <u>REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN:</u> En relación a lo establecido en el numeral cuatro: <i>"4. Número de la carta o resolución que se impugna y su fecha de emisión".</i> Al respecto, muy respetuosamente, solicitamos a vuestro despacho considerar como requisito del presente numeral la fecha de notificación dado que es la fecha efectiva en que el usuario toma conocimiento de sentido de su reclamo. En ese contexto, proponemos el siguiente texto: <i>"4. Número de la carta o resolución que se impugna y <u>su fecha de notificación.</u>"</i>	América Móvil propone suprimir como requisito para la presentación del recurso de apelación la "fecha de emisión" de la resolución y que se incluya la "fecha de la notificación". Al respecto, consideramos adecuado mantener el número de la carta o resolución que se impugna y su fecha de emisión y no la fecha de notificación, toda vez que ello permitirá verificar el cumplimiento de los plazos para la emisión del acto administrativo correspondiente. No obstante, la fecha de notificación podrá ser incluida de forma opcional por el usuario.
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Solicitamos precisar que en caso el recurso de apelación sea presentado por el usuario, debe cumplir con acreditar su condición de conformidad con lo establecido en el artículo 25°. Asimismo, en caso sea interpuesto por el representante, éste debe presentar el poder de representación estipulado en el artículo 26°.	Telefónica del Perú propone incluir como un requisito para la presentación del recurso de apelación el hecho que el usuario tenga que acreditar su condición de tal y el representante presentar el poder correspondiente. Al respecto, no consideramos pertinente incluir como un requisito para la presentación del recurso de apelación el hecho que el usuario tenga que acreditar la condición de usuario, considerando que la evaluación del cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y procedencia del recurso de apelación, es de competencia exclusiva del TRASU como órgano de segunda instancia. En tal sentido, cuando sea el usuario quien interpone el recurso de apelación, la empresa operadora debe avocarse únicamente a dar, de



manera inmediata, el trámite correspondiente al recurso de apelación y proceder a su elevación ante el TRASU (en caso no haya optado por la Solución Anticipada del Recurso de Apelación).

En una etapa posterior, será el órgano competente (en este caso, el TRASU) quien evaluará si se cumplió o no con los requisitos de admisibilidad y procedencia. Ello es, además, consistente con el principio de presunción de veracidad establecido en el CPDC según el cual: *se presume que, en la interposición de sus reclamaciones, los usuarios expresan la verdad sobre su identidad y condición de usuario del servicio, sin perjuicio de las verificaciones posteriores pertinentes.*

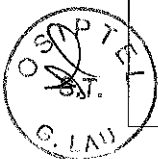
Esto mismo aplica para el caso del representante; toda vez que a quien le corresponde evaluar si este cuenta o no con el poder respectivo, es al TRASU y no a la empresa operadora.

No obstante lo antes mencionado, se ha considerado pertinente precisar el presente artículo, quedando redactado de la siguiente manera:

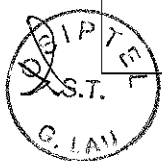
Artículo 59°.- Requisitos para la presentación del recurso de apelación

El recurso de apelación interpuesto por el usuario deberá contener los siguientes requisitos:

1. Nombres y apellidos completos del usuario y el número de su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes). El recurso de apelación presentado por representante, deberá consignar, adicionalmente, los datos de éste.
2. Número o código del reclamo.
3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
4. Número de la carta que resuelve el reclamo o resolución que se impugna y su fecha de emisión.
5. Solicitud expresa y clara al TRASU, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso; y,
6. Fecha y firma del usuario o del representante, de ser el caso.

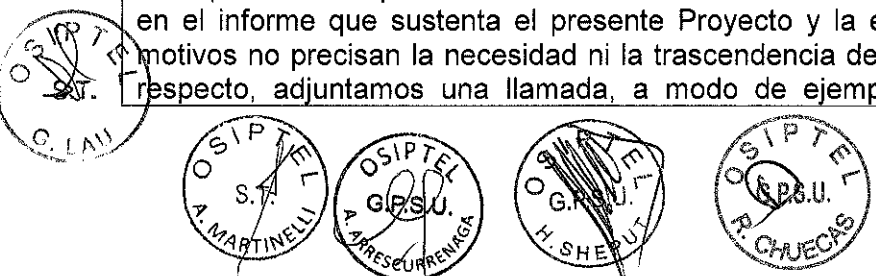


	Propuesta
Artículo	Artículo 60°.- Forma de presentación del recurso de apelación El recurso de apelación presentado por el usuario podrá ser presentado a través de los siguientes medios: 1. Telefónica o personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo. En los casos de recursos de apelación realizados vía telefónica, en la misma comunicación, las empresas operadoras deberán proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del recurso. En los casos de recursos de apelación presentados personalmente, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, deberá ser entregada al usuario. 2. Por escrito: El usuario deberá presentar el escrito conteniendo el recurso de apelación, en original y copia. En la copia del recurso, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora deberá consignar: la fecha de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación del recurso. El usuario podrá presentar su recurso de apelación por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación de dicho recurso. 3. Por página web de Internet: Las empresas operadoras que dispongan de una página web de Internet, deberán incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus recursos de apelación. Luego de presentado el recurso de apelación, las empresas operadoras deberán proporcionar al usuario una constancia de su recepción, en la que se aprecie: la fecha de su presentación y el texto del recurso con indicación de su número o código correlativo de identificación.



	Asimismo, a través de este mecanismo, las empresas operadoras deberán permitir que el usuario pueda imprimir la constancia de recepción del recurso; así como solicitar que dicha constancia le sea remitida, adicionalmente, al correo electrónico que él señale. En todos los casos, al momento de presentación del recurso de apelación, la empresa operadora deberá informar al usuario el plazo máximo de la empresa operadora para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver el recurso.

Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) <u>FORMA DE PRESENTACIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN:</u> En relación a los medios implementados para la presentación del recurso de apelación, concordamos con vuestro despacho respecto de otorgar las facilidades al usuario para la presentación del mismo. Sin embargo, discrepamos con el establecimiento de la vía telefónica como medio válido para la interposición del recurso de apelación; ya que, como es de vuestro conocimiento la naturaleza del recurso de apelación obedece en estricto a la impugnación de la resolución por una diferente interpretación de las pruebas o temas de puro derecho. En ese contexto, la implementación se traduciría a la presentación de descargos y discusión de derecho por vía telefónica, lo cual generar(a una llamada de larga duración por la complejidad de la misma. En ese contexto, solicitamos a vuestro despacho evalúe la necesidad de implementar la presentación de recursos vía telefónica, siendo que en el informe que sustenta el presente Proyecto y la exposición de motivos no precisan la necesidad ni la trascendencia de la misma. Al respecto, adjuntamos una llamada, a modo de ejemplo, para que	Respecto a los comentarios formulados por América Móvil, los cuales están dirigidos principalmente a cuestionar la implementación de la vía telefónica como un mecanismo de presentación de recursos de apelación; es menester señalar que el establecimiento de la vía telefónica como mecanismo de presentación de recursos y quejas ha sido realizada con la finalidad de facilitar la tramitación de los reclamos. De otro lado, respecto a la idoneidad de este mecanismo, cabe precisar que si bien es cierto el recurso de apelación establecido en la LPAG es uno que se sustenta en una diferente interpretación de las pruebas producidas o en cuestiones de puro derecho, no debemos olvidar que el objeto del presente Reglamento es regular un procedimiento que se caracteriza básicamente por no ser necesaria la intervención de abogado. De aquí que el recurso de apelación debe adecuarse a la naturaleza del procedimiento de reclamos de usuarios. En ese sentido, aun cuando en la LPAG -norma que se aplica a la generalidad de los procedimientos administrativos seguidos por las entidades de la administración pública, y que sólo se aplica de manera supletoria a los procedimientos especiales creados por norma expresa atendiendo a la singularidad de la materia que regula- se



vuestro despacho pueda verificar lo afirmado por nuestra representada en cuanto a la complejidad que implica la presentación de la apelación vía telefónica y el tiempo que implica la misma, generando ineficiencia en la operación y en la atención de los mismos.

Asimismo, solicitamos que nos informen en el supuesto que esta norma se llegue a aprobar tal y como figura en el Proyecto; ¿Cómo van a resolver estos recursos el Tribunal? Qué sucede si un cliente se comunica con nuestro servicio de atención al cliente telefónico y manifiesta que no está de acuerdo con la resolución de primera instancia, ello sin brindar argumentos de su desacuerdo. Cómo va a resolver el Tribunal? ¿Qué elementos va a tener para emitir una resolución debidamente motivada? o es que ello supondrá la declaración de inadmisibilidad de la apelación, a fin de que el cliente por escrito manifieste las razones de su desacuerdo y en función de ello se resolverá. Y si fuera así, cómo queda el derecho de defensa del operador, se le trasladará este escrito al operador para que pueda presentar descargos? Como puede apreciar, no discutimos la facilidad que se le pretende brindar al usuario para la presentación de sus recursos, pero nos preguntamos cómo se va a materializar dicha facilidad en el propio trámite de los mismos. Desde nuestro punto de vista, lejos de ser una facilidad, es un entrapamiento en el que caeremos tanto los operadores como el Tribunal, generando en la práctica re-procesos que se alejan de la búsqueda de la simplicidad y agilidad que se busca con el proyecto.

Por otro lado, vuestro despacho indica que el uso de formularios no es obligatorio para los usuarios pero si para las empresas operadoras:

"(...) El usuario podrá presentar su recurso de Apelación por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa

exige que la presentación de recursos sea autorizada por abogado ⁽⁷⁰⁾ en el procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones no se requiere la intervención de abogado.

Asimismo, con relación a lo señalado por América Móvil respecto a cómo resolverá el TRASU estos recursos si no se brindan argumentos; cabe indicar que, independientemente de la forma o de los mecanismos de presentación de recurso de apelación, el TRASU resuelve los procedimientos a su cargo conforme a derecho y ajustándose a las pruebas actuadas durante el procedimiento.

En ese orden de ideas, respondiendo a las preguntas formuladas por América Móvil, si un usuario se comunica vía telefónica con la empresa operadora con el objeto de presentar un recurso de apelación, esta deberá proceder a registrar toda la información brindada por el usuario y elevar el recurso al TRASU dentro del plazo establecido. Si el reclamante no formula fundamento alguno y únicamente manifiesta su interés de apelar, la empresa deberá formular sus descargos y será el TRASU quien evaluará, en primer término, si se cumplió o no con los requisitos de admisibilidad y procedencia, para luego proceder a resolver el recurso en base a la información que conste en el expediente.

Finalmente, respecto a lo solicitado por América Móvil de estandarizar el uso de los formularios de reclamos, recursos y quejas; nos remitimos a lo señalado en el análisis de los comentarios formulados por las empresas operadoras al artículo 50° del proyecto de Reglamento, en el que se señala –básicamente- que la prohibición impuesta a las empresas operadoras de exigir a los usuarios la utilización de los "formularios de reclamos" se sustenta en el principio de "informalismo procesal"; y que la obligatoriedad de su uso por parte

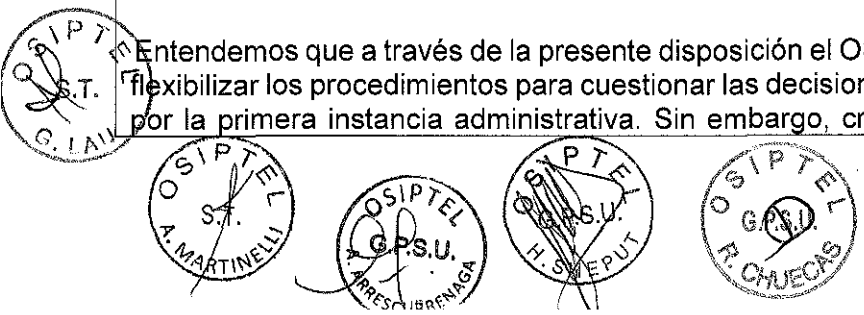
⁷⁰ Ley 27444

Artículo 211.- Requisitos del recurso

El escrito del recurso deberá señalar el acto del que se recurre y cumplirá los demás requisitos previstos en el Artículo 113 de la presente Ley. Debe ser autorizado por letrado. (subrayado nuestro)



<i>operadora se prohibida de exigir su utilización para la presentación de dicho recurso”.</i> En este extremo, como ya lo hemos mencionado anteriormente, solicitamos a vuestro despacho considere obligatorio el uso del formulario no sólo para las empresas operadoras sino también para los usuarios, esto independientemente de si el usuario requiere presentar información o precisiones adicionales al recurso los cuales podrá adjuntarlo al formulario presentado. La propuesta se sustenta en fomentar una cultura responsable al usuario e incluso mejorar el orden de los registros que se dispone con el presente Reglamento.	de las empresas operadoras radica en que los formularios cumplen la función facilitar al usuario el ejercicio de su derecho a presentar reclamos; y, a la vez, garantizan que la empresa operadora cumpla con sus deberes de orientación a los usuarios.
<u>VIETTEL PERÚ S.A.C.</u> (Carta N° 270-2014/DL del 15 de octubre de 2014) Comentario Debería especificarse si el código que se le debe entregar al cliente en la generación de recursos de apelación debe ser un nuevo código. En dicho caso sería necesario tener en cuenta que esta acción podrá generar confusión en el cliente, ya que se puede asumir que la empresa operadora está registrando otro reclamo y no presentando una apelación sobre uno ya creado. Lo indicado anteriormente también es de aplicación al artículo 73°- formas de presentación de la queja. Propuesta Proponemos que se debe especificar si el código generado mediante el recurso de apelación, se trata de un código nuevo.	Con relación a lo señalado por Viettel, es de indicar que el reclamo, apelación y queja cuentan con código de identificación independiente; toda vez que se trata de diferentes instrumentos procesales que permitirían al usuario acreditar su efectiva presentación. Ello se desprende de los artículos 50°, 60° y 73° del proyecto de Reglamento, los cuales establecen las formas de presentación de reclamos, apelaciones y quejas. Respecto a la supuesta confusión mencionada, cabe reiterar que el código de identificación independiente permitirá al usuario acreditar la presentación del reclamo, recurso o queja, siendo además de precisar que el código de reclamo es requisito para la presentación de los recursos de apelación y queja, lo que evita la confusión aludida por Viettel.
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Entendemos que a través de la presente disposición el OSIPTEL busca flexibilizar los procedimientos para cuestionar las decisiones adoptadas por la primera instancia administrativa. Sin embargo, creemos que la	Telefónica del Perú propone el uso de la vía telefónica para interponer recursos debe ser permitido –únicamente- en aquellos casos en los que el usuario haya aceptado que dicho mecanismo pueda ser usado para las diferentes actuaciones del procedimiento, como por ejemplo: en la notificación de la resolución.



presentación del recurso de apelación por la vía telefónica más bien genera un riesgo para el usuario, dado que es muy complejo a través de una llamada telefónica plasmar el cuestionamiento a la Resolución de primera instancia. En todo caso, creemos que la utilización de la web y la vía presencial son opciones razonables y válidas para la interposición de recurso de apelación.

Sobre el particular, solicitamos evaluar lo detallado en los Informes legales anexos al presente documento.

Sin perjuicio de ello, se podría plantear la aceptación de dicho mecanismo en tanto al inicio del procedimiento el usuario haya aceptado la utilización del mismo para las distintas actuaciones del procedimiento. Así, si lo que se busca es una mayor informalidad en el procedimiento de reclamos, esa informalidad debe ser válida para las distintas actuaciones dentro del procedimiento, incluyendo la emisión de la resolución de primera instancia administrativa, siempre y cuando se use medios que permitan dejar constancia del acto realizado, y no sólo para el caso de las actuaciones realizadas por los usuarios. Así, si desde el inicio del procedimiento el usuario admite la utilización del canal telefónico, debe permitirse que la resolución de primera instancia también pueda ser alcanzada al usuario por dicho canal, siempre y cuando se deje constancia de dicha comunicación.

Al respecto, cabe mencionar que la finalidad de habilitar la vía telefónica como medio para interponer recursos de apelación es que el usuario cuente con diversos mecanismos para ejercer su derecho a presentar reclamos, recursos y quejas, de tal manera que pueda hacer uso de aquel que considere más conveniente dependiendo de las circunstancias en las que se encuentre.

Además de ello, como se señaló anteriormente, el mecanismo que está más cerca de los usuarios es la vía telefónica. En tal sentido, creemos conveniente que dicho mecanismo también pueda ser usado para interponer recursos de apelación y quejas.

Ahora, respecto de las demás actuaciones del procedimiento, como la notificación de la resolución del reclamo, la normativa exige el cumplimiento de ciertas formalidades, debido a que se busca garantizar que los derechos de los usuarios no se vean afectados.

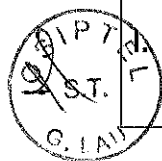
En efecto, el acto de notificación es de vital importancia, ya que, la eficacia misma del acto administrativo depende de su validez. Es por ello, que la LPAG al regular el acto de notificación, establece ciertas formalidades que obligatoriamente deben ser cumplidas a fin de que se considere válida, toda vez que, sólo su cumplimiento permite generar convicción de que el acto administrativo fue debidamente notificado.

En tal sentido, no consideramos pertinente acoger lo expresado por Telefónica del Perú.

TELEFÓNICA DEL PERU S.A.A.
(Informe elaborado por el ESTUDIO ECHECOPAR)

SOBRE LA PRESENTACIÓN DE RECURSOS DE APELACIÓN Y QUEJAS VÍA TELEFÓNICA

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



3.1 Según lo dispuesto por los artículos 60° y 73° del Proyecto de Reglamento , se permitiría a los administrados presentar recursos de apelación y quejas por vía telefónica:

“Artículo 60°.- Forma de presentación del recurso de apelación

El recurso de apelación presentado por el usuario podrá ser presentado a través de los siguientes medios:

1. **Telefónica** o personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo.

*En los casos de **recursos de apelación realizados vía telefónica**, en la misma comunicación, las empresas operadoras deberán proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del recurso. En los casos de recursos de apelación presentados personalmente, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, deberá ser entregada al usuario. (...)* (énfasis agregado).

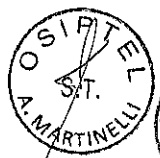
“Artículo 73°.- Formas de presentación de la queja

La queja podrá ser presentada a través de los siguientes medios:

1. **Telefónica o personalmente**: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo.

*En los casos de **quejas realizadas vía telefónica**, en la misma comunicación, las empresas operadoras deberán proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación de la queja. En los casos de quejas presentadas personalmente, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, deberá ser entregada al usuario.”* (Énfasis agregado).

3.2 Sobre el particular; consideramos que dicha propuesta va a en contra de la naturaleza del recurso de apelación y queja , los cuales necesariamente deberían presentarse de una manera en que



puedan expresarse concretamente los fundamentos que los sustentan, lo cual difícilmente podría realizarse de manera verbal.

El reclamo, tal y como está regulado en materia telecomunicaciones, únicamente está dirigido a **poner en conocimiento de la empresa operadora un determinado hecho que constituye un problema susceptible de reclamo** (suspensión del servicio, inadecuado funcionamiento del servicio, facturación incongruente, etc.), el cual debe ser evaluado, a efectos de verificar si dicho problema efectivamente existe y es solucionable.

A diferencia de dicha figura, tanto en el recurso de apelación como en la queja, el usuario no simplemente informa sobre un problema. En efecto, en el caso del recurso de apelación, el usuario cuestiona y/o expresa su disconformidad respecto de la respuesta que se le dio a su reclamo; y, por su parte en la queja el usuario explica el defecto de tramitación que se ha suscitado durante el procedimiento de reclamo.

Por ello, en ambos casos (numeral 5 del artículo 59° y numeral 3 del artículo 72° del Proyecto de Reglamento, respectivamente) se exige que el usuario exprese su pedido concreto y, además, que desarrolle los fundamentos que lo sustentan.

3.3 En ese sentido, consideramos que la interposición de un recurso de apelación y/o queja por vía telefónica resulta inviable, pues no sería posible que el usuario exprese de manera clara y concreta los fundamentos que sustentan su pedido, tal como si podría realizarse de manera escrita e, incluso, a través de medios electrónicos.

Por el mismo motivo, consideramos que no se debería **implementar la vía telefónica como un mecanismo para interponer recursos de apelación y queja** y, consecuentemente, recomendamos que se modifique los artículos 60° y 73° del Proyecto de Reglamento a efectos de que se elimine esta posibilidad.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Informe elaborado por el ESTUDIO BENITES, FORNO & UGAZ ABOGADOS)

III ANÁLISIS:

3.1 Respecto a lo establecido en el artículo 60°, inciso 1 del Proyecto de Reglamento de Usuarios

3.1.1 A diferencia de lo dispuesto en la Directiva de Reclamos de usuarios, el proyecto de reglamento de usuarios establece que una de las formas que los usuarios podrán presentar recursos de apelación será a través de **medios telefónicos**. A continuación se cita el artículo 60°, inc 1 del proyecto de reglamento de usuarios que textualmente indica lo siguiente:

“Artículo 60°.- Forma de presentación del recurso de apelación

El recurso de apelación presentado por el usuario podrá ser presentado a través de los siguientes medios:

1. Telefónica o personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo.

En los casos de recursos de apelación realizados vía telefónica, en la misma comunicación, las empresas operadoras deberán proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del recurso. En los casos de recursos de apelación presentados personalmente, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, deberá ser entregada al usuario.”

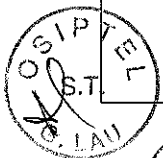
Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

Asimismo, respecto a lo señalado por el estudio Benites, Forno & Ugaz sobre el riesgo que se generaría a los usuarios en los recursos de apelación presentados vía telefónica, debido a que es el operador de la empresa operadora quien llena los formularios; cabe mencionar que este mismo mecanismo (formularios cuyo llenado corresponde a la empresa operadora) es el utilizado en la presentación de los reclamos a través de este medio (vía telefónica) y tiene como finalidad facilitar la presentación de reclamos o recursos.

Cabe, además, indicar que aun cuando la presentación del recurso puede ser realizada vía telefónica, el usuario se encuentra facultado para alcanzar la documentación que estime pertinente a lo largo del procedimiento, por lo que no se vulnera el principio de debido procedimiento o el derecho de petición alegado.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que, a efectos de evitar posibles inconvenientes (como los aludidos errores en completar el formulario) es que el presente Reglamento establece la obligación de las empresas operadoras que cuenten con más de 500,000 abonados a nivel nacional, de adjuntar al expediente administrativo la grabación de audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario cuando los reclamos, recursos y quejas hayan sido presentados vía telefónica.

En el mismo sentido, en caso el representante se comuniqué vía telefónica con la empresa operadora para presentar el recurso, la empresa operadora no podrá negarse a recibir el recurso de apelación por falta de presentación de poder, correspondiendo al órgano competente –TRASU- la revisión de los requisitos de admisibilidad y procedencia.



3.1.2 Al respecto, consideramos que si bien la ampliación propuesta de los medios de comunicación mediante los cuales los usuarios pueden presentar sus recursos de apelación contra las decisiones emitidas por las empresas operadoras en primera instancia, busca garantizar que estos puedan hacer uso de dicho derecho con mayor facilidad; en realidad, dicha medida puede resultar no solo contraproducente, sino incluso perjudicial para los usuarios a los cuales se busca cautelar y proteger, por las razones que expondremos a continuación:

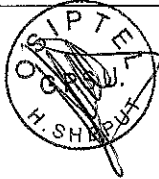
- (i) Cuando el recurso de apelación se formula vía telefónica, es la empresa operadora la que tiene la obligación de realizar el llenado del formato establecido en el Anexo2 del Proyecto de Reglamento de usuarios. De acuerdo a ello, en primer lugar, quien completa el formulario del recurso de apelación es un operador telefónico, por lo tanto, el usuario no tiene acceso directo al formulario, ni puede revisar oportunamente el contenido del mismo, situación que compromete su ejercicio del derecho de defensa, más aun si el formulario que se llena debe recoger los fundamentos de los reclamos y es lo que será revisado por el Tribunal Administrativo de Reclamos de Usuarios (TRASU).
- (ii) De otro lado, debido a que la interposición de la apelación tendría que realizarse por la vía telefónica, resulta posible que involuntariamente el formulario se complete con errores que, si bien, pueden ser subsanados posteriormente, impliquen que el usuario necesite realizar mayores trámites para ello, con el consiguiente resultado de una eventual demora en la tramitación del recurso de apelación.
- (iii) Asimismo, si bien se establece la obligación de la empresa operadora de brindar un número o código correlativo de identificación del recurso, es posible que el usuario lo olvide o lo pierda, sin contar con un medio físico de respaldo que constituya una constancia de interposición del recurso de apelación que ha presentado vía telefónica (como ocurre por

No obstante lo antes señalado, se ha considerado pertinente precisar el artículo bajo comentario, conforme al siguiente texto:

Artículo 60°.- Forma de presentación del recurso de apelación

El recurso de apelación podrá ser interpuesto por el usuario a través de los siguientes medios:

(...)



ejemplo en el caso de los cargos de presentación o los archivos informáticos).

- (iv) Finalmente, el operador telefónico no se encontraría en la posibilidad de garantizar la identificación del recurso, así como de la existencia de un otorgamiento de poder de acuerdo a lo previsto por el ordenamiento en los casos en que actúe a través de representante, conforme detallaremos más adelante.

3.1.3 En adición a lo señalado, somos de la opinión que, a su vez, se presentan problemas operativos que el proyecto de reglamento de usuarios no ha considerado, al establecer la posibilidad que los usuarios presenten sus recursos de apelación por la vía telefónica. A continuación describimos algunos de ellos:

- (i) El artículo 59°, numeral 1 del Proyecto de Reglamento de Usuarios establece que el recurso de apelación presentado por representante deberá consignar adicionalmente los datos de éste último. Conforme a ello, el artículo 26° de la norma citada establece que el usuario podrá designar un representante para iniciar el procedimiento de reclamo, así como para realizar cualquier acto que se derive del mismo, bastando en estos casos que se cuente con un poder general otorgado **mediante documento escrito al cual se adjuntará copia del documento legal de identificación del usuario.**

Conforme a las normas descritas, en los casos que los recursos de apelación se presenten mediante representante, deberá adjuntarse necesariamente el poder general otorgado mediante documento escrito y copia del documento legal de identificación del usuario. El cumplimiento de este requisito implica necesariamente que, en estos casos, el recurso de apelación no pueda ser presentado vía telefónica, pues se advertiría un incumplimiento de los requisitos generales de procedencia.



(ii) De otro lado, en el caso de los recursos de apelación presentados vía telefónica, el usuario no podrá adjuntar ningún documento que considere pertinente y/o que pueda coadyuvar a defender su posición mediante el recurso de apelación. En efecto, en la medida que el sustento sea de carácter documental, el usuario deberá necesariamente recurrir a otros medios que permitan una presentación física del documento.

3.1.4 De todo lo mencionado, resulta claro que los usuarios que empleen la vía telefónica para presentar sus recursos de apelación no sólo se encontrarán en una posición distinta a aquellos usuarios que empleen otros mecanismos para tal efecto, sino que además tendrán algunas **limitaciones** que, en vez de facilitarles el ejercicio de su derecho de contradicción, como expresión del derecho de petición, podría ocasionarle mayores inconvenientes y/o trámites.

3.1.5 En tal sentido, consideramos que, por un lado, las limitaciones señaladas con anterioridad podrían vulnerar el Principio de Debido Procedimiento establecido en el Artículo IV, numeral 1.2⁷¹ del Título Preliminar de la LPAG, en virtud del cual se debe garantizar que los administrados gocen de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, así como a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.

Sobre el particular, el Tribunal Constitucional ha señalado que el debido procedimiento en sede administrativa supone una garantía genérica que resguarda los derechos del administrado durante la actuación del poder. Implica, por ello, el sometimiento de la actuación administrativa a reglas previamente establecidas,

⁷¹ "1.2. Principio del debido procedimiento.-Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo."

las cuales no pueden significar restricciones a las posibilidades de defensa del administrado y menos aún condicionamientos para que tales prerrogativas puedan ser ejercitadas en la práctica⁷².

3.1.6 De otro lado, las limitaciones señaladas con anterioridad también vulnerarían el Derecho de Petición recogido en el artículo 109° de la LPAG, en virtud del cual se debe garantizar la facultad de contradicción a los administrados, en este caso, los usuarios. Situación que, como hemos explicado, no se garantiza plenamente mediante el mecanismo de interposición del recurso de apelación por vía telefónica.

3.1.7 Por lo tanto, consideramos que el mecanismo que emplea la vía telefónica para la presentación de recursos de apelación no resulta ser idóneo y, por lo tanto, debe ser eliminado del artículo 60°, numeral 1 del Proyecto de Reglamento de Usuarios.

Propuesta

Artículo

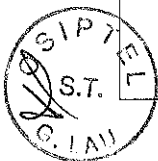
Artículo 61°.- Remisión del recurso de apelación al TRASU

Presentado el recurso de apelación, la empresa operadora cuenta con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, para elevarlo al TRASU conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 77°.

Para tal efecto, la empresa operadora deberá adjuntar un informe que describa en términos precisos y conforme a los formatos aprobados por el TRASU, lo siguiente:

1. Motivo del reclamo.
2. Información sobre los reclamos y las pruebas actuadas según la materia del reclamo; y,

⁷² Véase el fundamento 21 de la sentencia recaída en el Expediente N° 3741-2004-AA/TC.



3. Pronunciamiento respecto a cada uno de los hechos expuestos en el recurso de apelación del usuario. El silencio, la respuesta evasiva o la negativa genérica y contradictoria serán apreciados por el TRASU como reconocimiento de verdad de los hechos alegados por el usuario.

Comentarios Recibidos

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
(Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014)

REMISIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN AL TRASU:

A la luz del presente Proyecto, queda claro que con el establecimiento de nuevos mecanismos de presentación de recursos estos se incrementarán para las empresas operadoras teniendo como consecuencia directa el incremento de las apelaciones y quejas proporcionalmente. Por ello, solicitamos a vuestro despacho reconsidere mantener los plazos establecido en la Directiva vigente o manejar el siguiente escenario:

	Directiva Vigente	Proyecto	Propuesta
Remisión de Apelaciones	10	5	Entre 7-10
Elevación de Quejas	7	3	Entre 5-7

La propuesta que alcanzamos a su despacho se sustenta en la premisa que todo expediente que se remita al Tribunal, será virtual. En ese sentido, considerando la reducción de horas hombre que implica actualmente fotocopiar expedientes en dos juegos y llenar formatos de transferencias en los que se repite los datos a nivel de primera y segunda instancia, son actividades que van a ser eliminadas, optimizando tiempos, podemos manejar un tiempo promedio como el propuesto.

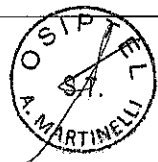
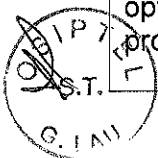
Posición del OSIPTEL

Con relación a lo señalado por América Móvil, cabe mencionar que si bien es cierto el presente Reglamento regula como novedad el medio telefónico a través del cual un usuario puede presentar recursos y quejas, lo que en teoría podría generar un incremento de expedientes, también es cierto que, de manera complementaria, se han regulado mecanismos como la "Solución Anticipada de Reclamos" y la "Solución Anticipada de Recursos de Apelación", los cuales permitirán a las empresas operadoras solucionar los reclamos y recursos antes de iniciarse el procedimiento o de la elevación, respectivamente.

Además de ello, se ha regulado la implementación del expediente digital, el cual facilitara el uso del mismo, toda vez que la empresa operadora no tendrá que acudir al archivo físico donde se encuentre el expediente (tal como lo señala Telefónica del Perú), sino únicamente ubicarlo en sus sistemas.

Con relación a lo señalado respecto al informe con los descargos correspondientes que deberá ser elevado junto con el recurso de apelación al TRASU; cabe indicar que este Organismo considera razonable el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de la presentación del recurso de apelación para su elevación al TRASU.

En ese sentido, no consideramos pertinente acoger las propuestas de mantener el plazo máximo para elevar el expediente de diez (10) días hábiles o de establecerlo en ocho (8) días o un rango de entre siete (7) y diez (10) días hábiles.



ENTEL PERÚ S.A.

(Carta CGR-2028/14 del 6 de noviembre de 2014)

El presente artículo establece que el plazo máximo para la elevación de recursos de apelación al TRASU, junto con los descargos de la empresa operadora y el expediente correspondiente es de cinco (5) días hábiles

Al respecto, consideramos que el plazo de cinco (5) días hábiles es muy corto, ya que además de elaborar los descargos, la empresa operadora debe elaborar un informe (que incluye el motivo del reclamo, pruebas actuadas y pronunciamiento de primera instancia), así como el expediente de manera manual, el cual incluye en la mayoría de los casos información ajena al reclamo, pero que sin embargo es solicitada por el TRASU y que por lo tanto debe ser incluida.

En tal sentido, y al apreciar que el Proyecto no contempla un mecanismo mediante el cual la documentación correspondiente a la elevación de los recursos de apelación se pueden presentar al TRASU de manera electrónica o vía correo electrónico, siendo que los expedientes deben ser armados de manera manual (tarea que no sólo toma tiempo sino disposición de recursos), sugerimos que el plazo máximo para la elevación de recursos de apelación al TRASU sea de ocho (8) días hábiles.

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

ASOCIACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA INFRAESTRUCTURA NACIONAL- AFIN

(Carta N° 206-2014 del 6 de noviembre de 2014)

c. Reducción de plazos para elevación: el Proyecto ha planteado plazos que no resultan viables en la tramitación de los reclamos considerando las distintas actividades que tiene que ejecutar las operadoras para armar y en su caso, elevar un expediente al OSIPTL. Deberían establecerse plazos que permitan asegurar la agilidad que se pretende introducir con esta norma.

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



GILAT TO HOME PERÚ S.A.

(Carta GL-602-2014 del 6 de noviembre de 2014)

De la lectura de la Exposición de Motivos del proyecto de Reglamento, se desprende que los cambios realizados se sustentan en el objetivo de lograr un procedimiento de reclamo más simple, sencillo y ágil; motivo por el cual, se han reducido plazos, como por ejemplo, la reducción de los plazos con los que cuenta la empresa operadora para elevar los recursos de apelación y las quejas.

Al respecto, debemos manifestar nuestra disconformidad con la decisión adoptada, puesto que el organismo regulador no considera las actividades que tiene que realizar las empresas para armar el expediente cumpliendo con todos los requisitos que exige la propia norma, a fin de ser elevado al TRASU; motivo por el cual, se sugiere mantener los plazos originales para elevar los recurso de apelación y queja; esto es, diez (10) días hábiles y siete (7) días hábiles, respectivamente.

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Tenemos las siguientes observaciones respecto al presente artículo:

1. El plazo de 5 días hábiles **resulta insuficiente para la elevación de un recurso de apelación** con los descargos y el expediente correspondiente. El Informe 091 sólo indica que el objetivo de esta reducción es más rápido y expeditivo pero no se ha realizado análisis alguno sobre la viabilidad de la medida.

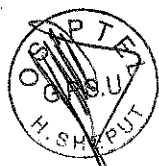
En primer lugar, debe considerarse que los recursos de apelación pueden ser presentados en las **193 oficinas de atención al cliente y puntos de venta autorizados para recepción de reclamos y**

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

Adicionalmente, Telefónica del Perú propone retirar la referencia a “la información sobre los reclamos” que debe ser consignada en el informe de elevación.

Al respecto, cabe precisar que el término “los reclamos” se refiere a todos aquellos reclamos que hayan sido materia de apelación y que forman parte del expediente. Así, en un expediente puede haber diversos reclamos, cada uno con distinto código; así como también en un escrito de reclamo se pueden cuestionar diversas materias.

De otro lado, con relación a la aplicación del principio de verdad material mencionado por Telefónica del Perú, cabe mencionar que si



recursos que mantiene la empresa operadora. Este nivel de capilaridad, que es bueno para el cliente, complica a nivel logístico el proceso de envío de los recursos al Órgano de Representación ante el TRASU, el cual se encuentran centralizado en Lima. Sólo el envío del recurso al órgano de representación ante el TRASU puede tomar **más de 3 días.**

A ello hay que agregar que dicho órgano deberá solicitar al archivo el expediente de primera instancia. Esto puede tomar 1 día de plazo.

Después de ello, el órgano de Representación ante el TRASU deberá completar el expediente con el recurso de apelación presentado.

Asimismo, deberá realizar un informe que contenga todo el detalle exigido en el presente artículo. Ello evidentemente involucra una evaluación de todo el expediente de reclamo, pero a su vez un estudio del recurso de apelación, a efectos de pronunciarse sobre cada uno de los hechos expuestos, e inclusive la actuación de nueva prueba respecto de los hechos expuestos en el recurso.

Finalmente deberá completar el archivo electrónico, hacer copias del expediente y coordinar el envío de ello a través de mensajería.

bien el OSIPTEL reconoce que al procedimiento de reclamos de usuarios –por tratarse de un procedimiento administrativo trilateral- le resulta aplicable el principio de verdad material, también reconoce que dicho principio no implica que la actividad de la autoridad administrativa sustituya el deber probatorio de cada una de las partes ⁽⁷³⁾; con mayor razón si estamos frente a un procedimiento donde la empresa operadora es quien cuenta con los medios probatorios.

Sin perjuicio de lo antes señalado, se ha considerado pertinente precisar el presente artículo, conforme al siguiente texto:

Artículo 61°.- Remisión del recurso de apelación al TRASU

Presentado el recurso de apelación, la empresa operadora cuenta con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, para elevarlo al TRASU conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 77°.

Para tal efecto, la empresa operadora deberá adjuntar un informe que describa en términos precisos y conforme a los formatos aprobados por el TRASU, lo siguiente:

1. Motivo del reclamo.
2. Información sobre los reclamos y las pruebas actuadas según la materia del reclamo; y,

⁷³ Ley N° 27444

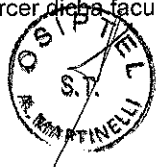
Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.11. Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público. (subrayado nuestro)



Como se puede evidenciar, **es imposible que todas estas actividades se realicen en un plazo menor a los 7 días hábiles.**

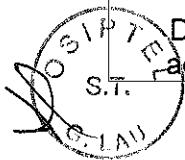
Si el TRASU considera necesario contar con un procedimiento más expedito, pues medidas como la eliminación del reporte previo no ayudan sino que van en contra de la propuesta realizada. En todo caso, sugerimos que el TRASU considere como plazo para resolver los recursos presentados ante esta instancia los mismos plazos exigidos a las empresas operadoras, ello puede resultar una medida más adecuada para lograr el objetivo de reducción de plazos propuesto.

2. Referencia a "Información sobre **los reclamos** y las pruebas actuadas según la materia del reclamo": Solicitamos retirar la referencia a "los reclamos" dado que la información que debe ser materia de pronunciamiento únicamente debe circunscribirse al reclamo materia del expediente. En ese sentido, solicitamos precisar que se refiere a información "sobre el reclamo materia del recurso".
3. La disposición respecto a que "El silencio, la respuesta evasiva o la negativa genérica y contradictoria serán apreciados por el TRASU como reconocimiento de verdad de los hechos alegados por el usuario" resulta contraria al principio de verdad material recogido en la LPAG:

Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

Debe considerarse que finalmente la empresa operadora es un administrado y, por tanto, resulta ilegal que la Administración

3. Pronunciamiento respecto a cada uno de los hechos expuestos en el recurso de apelación del usuario. El silencio, la respuesta evasiva o la negativa genérica y contradictoria podrán ser apreciados por el TRASU como reconocimiento de verdad de los hechos alegados por el usuario.



prescinda de su deber de verificar los hechos a través de la presunción recogida en el presente. Ello forma también parte de su deber de motivación que obliga al TRASU a adoptar una decisión sobre la base de evidencias sólidas. Por tanto, no resultaría un elemento suficiente el catálogo de indicios señalados en el numeral 3 de este artículo.	
Artículo	Propuesta
	Artículo 62°.- Solución anticipada de recursos de apelación La obligación de la empresa operadora de elevar el recurso de apelación al TRASU no será exigible cuando, dentro del plazo previsto en el artículo anterior, aquélla hubiere acogido en su integridad la pretensión del usuario contenida en su recurso de apelación, y siempre que la empresa operadora cuente con la aceptación expresa del usuario a la solución ofrecida por la empresa operadora. Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, la empresa operadora deberá conservar en soporte físico o electrónico, el expediente correspondiente, incluido el recurso de apelación cuya pretensión fue acogida en su integridad, así como el mecanismo a través del cual el usuario expresó su aceptación a la solución ofrecida por la empresa operadora, esto es, la grabación del audio correspondiente, cuando la comunicación se haya realizado telefónicamente; o la constancia escrita firmada por el usuario, cuando la comunicación se haya realizado presencialmente.
Comentarios Recibidos <u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Nos parece adecuado haber recogido la modalidad de solución anticipada del recurso de apelación. Sin embargo, la exigencia de contar con aceptación expresa del usuario a la solución ofrecida no permitirá promover de manera adecuada la utilización de este	Posición del OSIPTEL Telefónica del Perú señala que la necesidad de contar con la aceptación expresa del usuario a la solución anticipada del recurso de apelación no promueve la utilización de dicho mecanismo y es <i>muy riesgoso dado que en la práctica involucra un reconocimiento de que cualquier resolución de un reclamo cuando sea favorable al usuario requiere su consentimiento.</i>



mecanismo que creemos resulta positivo porque: (i) permite al usuario obtener una solución favorable a su reclamo sin necesidad de esperar el pronunciamiento del TRASU; y, (ii) reduce la carga administrativa del TRASU, pudiendo enfocar ese ahorro en recursos a otros procedimientos.

Entendemos que lo que se busca exigiendo la aceptación expresa del usuario es asegurar que a través de la solución otorgada se satisfaga plenamente la pretensión del usuario. Sin embargo, ello no sería necesario al existir formas de contrastar la pretensión contenida en el reclamo y el acogimiento de ésta a través de la solución anticipada.

Esta exigencia de aceptación expresa del usuario podría deberse a que se pretende equiparar esta solución anticipada del recurso de apelación a unas de las modalidades de culminación anticipada del procedimiento, que son la conciliación o la transacción. Sin embargo, las mismas no son las únicas vías para culminar de manera anticipada un procedimiento administrativo.

En efecto, si se considera a la empresa operadora como parte del procedimiento, entonces la misma se encuentra facultada a allanarse del procedimiento, sin necesidad de contar con el consentimiento del demandante –en este caso el usuario- para que dicho allanamiento opere.

Por otro lado, en tanto la empresa operadora también hace las veces de primera instancia administrativa, la solución anticipada del recurso de apelación planteada tiene similares efectos a la reconsideración de la decisión adoptada. Así como la resolución que declara fundado un

Al respecto, es preciso mencionar que se ha establecido la obligación de la empresa operadora de contar con la aceptación expresa del usuario cuando opte por este mecanismo de “solución anticipada del recurso de apelación”, considerando que una vez presentado el recurso de apelación corresponde al usuario decidir si acepta la solución planteada por la empresa operadora o si desea que sea el TRASU quien resuelva su reclamo en segunda instancia.

De aquí que es necesario que la empresa operadora cuente con la aceptación expresa del usuario a la “solución anticipada del recurso de apelación” y que dicha solución comprenda la totalidad de la pretensión del usuario.

De otro lado, respecto a lo señalado por Telefónica del Perú con relación a que en la figura del allanamiento no se requiere la aceptación del usuario; es preciso mencionar que si bien el “allanamiento” es una forma especial de conclusión del proceso al igual que la “solución anticipada de recursos de apelación”, ambas figuras tienen ciertas características que las diferencian.

Así, por ejemplo, en el allanamiento, luego que el demandado manifiesta su voluntad de aceptar la pretensión que se dirige contra él, legalizando su firma ante el auxiliar jurisdiccional ⁽⁷⁴⁾, es necesario que haya un pronunciamiento del juez competente, previa evaluación de los requisitos de procedencia, que lo declare procedente; lo que no ocurre en la “solución anticipada de recursos de apelación”.

Finalmente, con relación a la propuesta de Telefónica del Perú sobre la procedencia de un recurso de apelación, en caso el usuario

⁷⁴ Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil

Allanamiento y Reconocimiento.-

Artículo 330.- El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta.

El reconocimiento se regula por lo dispuesto para el allanamiento. (subrayado nuestro)



recurso de reconsideración no requiere aceptación expresa del usuario, tampoco debería de requerirlo la solución anticipada del recurso de apelación.

El exigir pronunciamiento expreso del usuario para la culminación del proceso de manera anticipada resulta muy riesgoso dado que en la práctica involucra un reconocimiento de que cualquier resolución de un reclamo cuando sea favorable al usuario requiere su consentimiento.

Por lo expuesto, planteamos que se prescinda de contar con la aceptación expresa del usuario, estableciéndose como obligación la comunicación al usuario – a través de cualquier medio que permita dejar constancia de la misma- de la decisión de acoger de manera íntegra su pretensión en un plazo de diez (10) días hábiles. De esta manera el usuario podrá verificar si la solución otorgada resuelve de manera integral su pretensión. Asimismo, a efectos de garantizar el derecho de usuario de recurrir la decisión, en caso no esté de acuerdo con la solución ofrecida, se propone que contra la comunicación que resuelve de manera anticipada el recurso de apelación proceda la presentación de un recurso de apelación.

En ese sentido, se propone el siguiente texto alternativo:

La obligación de la empresa operadora de elevar el recurso de apelación al TRASU no será exigible cuando aquélla hubiere acogido en su integridad la pretensión del usuario contenida en su recurso de apelación, y siempre que la empresa operadora comunique dicha decisión al usuario en un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de interpuesto el recurso de apelación.

Contra la comunicación que resuelve de manera anticipada el recurso de apelación cabe la interposición de un recurso de apelación en caso el usuario considere que su pretensión no ha sido acogida en su integridad.

considere que no se ha acogido en su integridad su pretensión; cabe mencionar que la solución anticipada de recursos de apelación es un mecanismo que ha sido regulado con la finalidad de facilitar la solución oportuna de reclamos, facultando a la empresa operadora omitir elevar el recurso de apelación presentado cuando haya acogido la pretensión del usuario en su totalidad y cuente con la aceptación expresa de éste, de modo que el TRASU únicamente se pronuncie por aquellos casos en los que efectivamente exista controversia entre las partes.

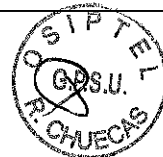
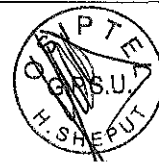
De aquí que, no resulte viable la posibilidad de que proceda la interposición del recurso de apelación propuesto, toda vez que ello implicaría imponer al usuario, a pesar de haber presentado su recurso de apelación, la carga de volver a presentar un recurso; lo que, en la práctica, devendría en la apertura una instancia adicional.

No obstante ello, con la finalidad de precisar lo dispuesto en el presente artículo, se ha considerado pertinente modificar su redacción, conforme al siguiente texto:

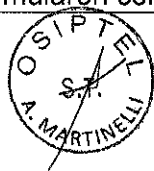
Artículo 62°.- Solución anticipada de recursos de apelación

La obligación de la empresa operadora de elevar el recurso de apelación al TRASU no será exigible cuando, dentro del plazo previsto en el artículo anterior, aquélla hubiere acogido en su integridad la pretensión del usuario contenida en su recurso de apelación, y siempre que la empresa operadora cuente con la aceptación expresa del usuario a la solución ofrecida por la empresa operadora.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, la empresa operadora deberá conservar en soporte físico o electrónico, el expediente correspondiente, incluido el recurso de apelación cuya pretensión fue acogida en su integridad, así como el mecanismo a través del cual el usuario expresó su aceptación a la solución ofrecida por la empresa operadora, esto es, la grabación del audio o la constancia correspondiente.



Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, la empresa operadora deberá conservar en soporte físico o electrónico, el expediente correspondiente, incluido el recurso de apelación cuya pretensión fue acogida en su integridad.	
Artículo	Propuesta
	Artículo 63°.- Registro de solución anticipada de recursos de apelación Adicionalmente a lo dispuesto en el artículo anterior, las empresas operadoras deberán contar con un registro de solución anticipada de recursos de apelación. Dicho registro deberá mantenerse permanentemente actualizado y encontrarse a disposición del OSIPTEL para su supervisión, cuando lo considere pertinente. El registro de solución anticipada de recursos de apelación deberá contener, como mínimo, la siguiente información: 1. Código o número asignado por la empresa operadora para la solución otorgada. 2. Nombre y apellidos completos del usuario. 3. Número del documento legal de identificación del usuario (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes). El recurso formulado por representante deberá consignar, adicionalmente, los datos de éste. 4. Número del servicio o del contrato de abonado. 5. Motivo del recurso. 6. Resultado del tratamiento otorgado al recurso presentado por el usuario, con un nivel de detalle suficiente que permita entender las acciones adoptadas por la empresa operadora y la fecha en que se comunica al usuario dicho resultado. Las empresas operadoras podrán contar con un solo registro que contenga el registro de solución anticipada de reclamos y el de solución anticipada de recursos de apelación, según corresponda.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
No se formularon comentarios.	No se formularon comentarios.



No obstante, se ha considerado pertinente precisar el artículo bajo comentario, conforme al siguiente texto:

Artículo 63°.- Registro de solución anticipada de recursos de apelación

Adicionalmente a lo dispuesto en el artículo anterior, las empresas operadoras deberán contar con un registro de solución anticipada de recursos de apelación. Dicho registro deberá mantenerse permanentemente actualizado y encontrarse a disposición del OSIPTEL para su supervisión, cuando lo considere pertinente.

El registro de solución anticipada de recursos de apelación deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Código o número asignado por la empresa operadora para la solución otorgada.
 2. Nombre y apellidos completos del usuario.
 3. Número del documento legal de identificación del usuario (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes). El recurso formulado por representante deberá consignar, adicionalmente, los datos de éste.
 4. Número del servicio o del contrato de abonado.
- (...)

Artículo

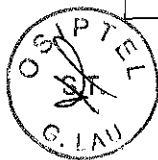
Propuesta

Artículo 64°.- Cumplimiento de la solución anticipada de recursos de apelación

Las empresas operadoras están obligadas a cumplir con la solución anticipada aceptada por el usuario con anterioridad a la elevación del recurso de apelación.



	A solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU evaluará el cumplimiento de la solución anticipada aceptada por el usuario con anterioridad a la elevación del recurso de apelación. Realizada la evaluación, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU elaborará un Informe con los resultados de la misma. De verificar el cumplimiento de la solución anticipada, dicha Secretaría propondrá al TRASU el archivo del expediente. Por el contrario, ante su incumplimiento dará inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) No estamos de acuerdo con el régimen sancionador que se propone en el presente artículo dado que el mismo se centra en hechos puntuales sin relevancia estadística. Respecto a nuestras observaciones al régimen sancionador, solicitamos considerar nuestros comentarios al Anexo 1.	Nos remitimos a los comentarios desarrollados en el acápite correspondiente al régimen de infracciones y sanciones. No obstante lo señalado, se ha considerado conveniente, precisar el artículo bajo comentario, conforme al siguiente texto: Artículo 64°.- Cumplimiento de la solución anticipada de recursos de apelación Las empresas operadoras están obligadas a cumplir con la solución anticipada aceptada por el usuario con anterioridad a la elevación del recurso de apelación. A solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU evaluará el cumplimiento de la solución anticipada aceptada por el usuario con anterioridad a la elevación del recurso de apelación. Realizada la evaluación, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU elaborará un Informe con los resultados de la misma. De verificar el incumplimiento de la solución anticipada dará inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.



Propuesta	
Artículo	Artículo 65°.- Actuación de medios probatorios El TRASU se encuentra facultado para ordenar la actuación de medios probatorios en segunda instancia, así como para requerir a las partes información adicional relacionada con la materia de reclamo. La empresa operadora está obligada a remitir la información solicitada por el TRASU dentro del plazo establecido.
	Adicionalmente, el TRASU podrá solicitar a otros órganos públicos o privados los informes, dictámenes y opiniones que considere pertinentes.
	En dichos supuestos, el plazo para resolver quedará suspendido hasta el vencimiento del plazo otorgado para la citada actuación o para la remisión de la información solicitada.
	En ningún caso, el costo para la obtención de dichos medios probatorios será trasladado al usuario.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Creemos que en el presente proyecto se realiza un tratamiento diferenciado a la primera y segunda instancia administrativa. Mientras a la primera instancia administrativa se le otorga plazos perentorios, cuya inobservancia no sólo es materia de aplicación de silencio administrativo positivo sino de sanción administrativa, se admite al TRASU el poder suspender los plazos de resolución de recursos a efectos de actuar nuevas pruebas. Nos parece correcto que el TRASU tenga la posibilidad de requerir nuevas pruebas con la finalidad de llegar a la verdad material. Lo que	Respecto a la facultad del TRASU de suspender el plazo para resolver los recursos de apelación hasta el vencimiento del plazo otorgado para la actuación de medios probatorios o para la remisión de la información solicitada y el trato diferenciado alegado por Telefónica del Perú; es preciso mencionar que dada la naturaleza del procedimiento de reclamos de usuarios, ambas entidades no se encuentran en iguales condiciones. En efecto, las empresas operadoras son quienes prestan el servicio público; y, por tanto quienes deben resolver los problemas de sus clientes; además, mientras que las empresas cuentan con los medios probatorios pertinentes para resolver el reclamo presentado; y, por tanto, pueden resolver el reclamo en un plazo de tiempo menor, no ocurre lo mismo con el TRASU, que únicamente contará con aquellos



no resulta adecuado es que dicho tratamiento no se admita en la primera instancia administrativa.

La verdad material es un principio recogido en la LPAG que recae no sólo en la segunda instancia administrativa sino también en la primera instancia administrativa. En ese contexto, resulta cuestionable que no se otorgue a la primera instancia la posibilidad de suspender el procedimiento a efectos de poder resolver de manera adecuada el reclamo del cliente. Ello es crítico en la medida que para poder resolver un reclamo las empresas operadoras muchas veces deben acudir a medios probatorios que no se encuentran a su disposición como son: (i) la visita técnica al domicilio del usuario; ó, (ii) el requerimiento de información a otras empresas operadoras.

En efecto, hay reclamos que requieren visitas al domicilio del usuario para verificar la existencia de un problema de calidad del servicio que involucra un nivel de coordinación coordinarse con el usuario.

Asimismo, en virtud de lo establecido en el artículo 20° del Reglamento del Sistema de Llamada por Llamada en el servicio portador de larga distancia, aplicable a los usuarios de los servicios públicos Móviles, los operadores de larga distancia pueden requerir información a los operadores de telefonía móvil a efectos de resolver los reclamos presentados por sus usuarios. El plazo estipulado en los Mandatos y/o contratos de interconexión para atender estos requerimientos es generalmente de 10 días calendario. Estos son casos típicos en los que se debe permitir a la empresa operadora suspender el procedimiento hasta el vencimiento del plazo otorgado para la remisión de la referida información.

El no poder contar con plazos adecuados en primera instancia administrativa para actuar las pruebas necesarias para la resolución del reclamo y/o para corregir la avería presentada aleja al proyecto de lo que debería ser su principal objetivo: contar con un procedimiento

medios probatorios que las partes le hayan elevado, los cuales no necesariamente serán suficientes para emitir un pronunciamiento.

Entre los argumentos expresados por Telefónica del Perú para que se les habilite suspender el plazo para resolver los reclamos, señalan que muchas veces deben actuar medios probatorios que no se encuentran a su disposición, como es el caso de la visita técnica al domicilio del usuario, entre otros. Sin embargo, las actividades mencionadas son propias de un procedimiento de reclamos, es decir, son actividades usuales a fin de resolver un reclamo dentro del plazo establecido.

En este sentido, dichas actividades no otorgan ninguna circunstancia especial a la empresa operadora que justifique la suspensión del plazo de resolución.

No obstante, se ha considerado pertinente precisar el artículo bajo comentario, conforme al siguiente texto:

Artículo 65°.- Actuación de medios probatorios

El TRASU se encuentra facultado para ordenar la actuación de medios probatorios en segunda instancia, así como para requerir a las partes información adicional relacionada con la materia de reclamo. La empresa operadora está obligada a remitir la información solicitada por el TRASU dentro del plazo establecido.

Adicionalmente, el TRASU podrá solicitar a otros órganos públicos o privados los informes, dictámenes, opiniones u otros que considere pertinentes.

En dichos supuestos, el plazo para resolver quedará suspendido hasta el vencimiento del plazo otorgado para la citada actuación o para la remisión de la información solicitada.

En ningún caso, el costo para la obtención de dichos medios probatorios será trasladado al usuario.



simple para poder **resolver los problemas** que presentan los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Por ello solicitamos reconsiderar aquellas reglas particulares dadas a la segunda instancia administrativa y ampliarlas a la primera instancia administrativa, permitiendo la suspensión del procedimiento en caso se requiera actuar medios probatorios que no se encuentra disponibles como es información requerida a una tercera empresa o una visita técnica al usuario.

Por lo expuesto, planteamos el siguiente texto:

Artículo 65º.- Actuación de medios probatorios

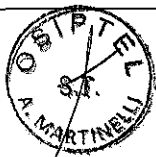
El TRASU se encuentra facultado para ordenar la actuación de medios probatorios en segunda instancia, así como para requerir a las partes información adicional relacionada con la materia de reclamo. La empresa operadora está obligada a remitir la información solicitada por el TRASU dentro del plazo establecido.

Adicionalmente, el TRASU podrá solicitar a otros órganos públicos o privados los informes, dictámenes y opiniones que considere pertinentes.

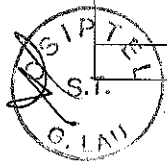
En dichos supuestos, el plazo para resolver quedará suspendido hasta el vencimiento del plazo otorgado para la citada actuación o para la remisión de la información solicitada.

Dicha suspensión también resulta aplicable en primera instancia administrativa, en caso que para resolver el reclamo del usuario, se requiera solicitar información a otras empresas operadoras o realizar visitas técnicas al domicilio del usuario. En ningún caso dicha suspensión podrá superar el plazo de 10 días calendario.

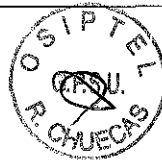
En ningún caso, el costo para la obtención de dichos medios probatorios será trasladado al usuario.



	Propuesta
Artículo	Artículo 66°.- Plazo de resolución El recurso de apelación presentado por el usuario será resuelto por el TRASU en los siguientes plazos máximos: 1. Hasta quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso por el TRASU, en los reclamos por: a. Suspensión, corte o baja injustificada del servicio, incluyendo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios. b. Tarjetas de pago. c. Traslado del servicio. d. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario. e. Incumplimiento en efectuar devoluciones por: información inexacta sobre cobertura; o por el incumplimiento de los parámetros establecidos; o cuando en el caso de los servicios fijos con acceso inalámbrico se presenten dificultades técnicas en el domicilio, conforme a los supuestos establecidos en el "Reglamento para la supervisión de la cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles y fijos con acceso inalámbrico". f. Problemas en la atención de la solicitud de bloqueo; o en la atención de la solicitud de liberación; o por bloqueo o liberación no solicitados, conforme a los supuestos establecidos en las "Normas Complementarias al Reglamento de la Ley N° 28774, Ley que crea el Registro Nacional de Terminales de Telefonía Celular, establece prohibiciones y sanciona penalmente a quienes alteren y comercialicen celulares de procedencia dudosa". 2. Hasta veinticinco (25) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso por el TRASU, en los demás casos. Cuando la complejidad en la tramitación de un expediente lo amerite, el TRASU podrá, por una sola vez, ampliar en veinte (20) días hábiles adicionales el plazo para resolver. Los plazos de resolución del recurso de apelación previstos en otras normas se rigen por éstas últimas.



Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) • <u>PLAZO DE RESOLUCIÓN:</u> Al respecto es pertinente realizar la comparación entre los plazos con los que cuenta la empresa operadora para resolver los reclamos y el plazo para resolver el TRASU:	América Móvil cuestiona los plazos de resolución del recurso de apelación argumentando que dichos plazos no se condicen con el objetivo perseguido con el proyecto de Reglamento, toda vez que únicamente se habrían reducido los plazos para la tramitación del reclamo en primera instancia mas no en segunda instancia; y con mayor razón aún si el OSIPTEL cuenta con la posibilidad de ampliar el plazo por veinte (20) días hábiles basándose en un criterio subjetivo como es la complejidad del caso. Al respecto, como se ha señalado anteriormente, el proyecto de Reglamento ha revisado los plazos de atención de reclamos incluyendo los recursos de apelación conocidos por el TRASU. En ese sentido, además de incluir nuevos supuestos a ser resueltos en hasta quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de recepción del recurso por el TRASU (suspensión, corte o baja injustificada del servicio en general y traslado del servicio) reduce de treinta (30) a veinticinco (25) días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de recepción del recurso por el TRASU, el plazo para resolver los recursos de apelación que versen sobre materias que no cuenten con un plazo regulado expresamente. Respecto a la facultad del TRASU de ampliar el plazo para resolver los recursos de apelación; es preciso mencionar, tal como señalamos al analizar los comentarios al artículo anterior, que dicha facultad responde a la naturaleza del procedimiento de reclamos; el cual se caracteriza básicamente porque, a diferencia del TRASU, la empresa operadora cuenta con los medios probatorios pertinentes para resolver los reclamos, encontrándose así en mejores condiciones para resolver los reclamos en un menor plazo. Ello no significa que el TRASU vaya a emplear de manera indiscriminada e irracional la facultad de ampliación de plazo; sino que



MATERIA DEL RECURSO	PLAZOS MÁXIMOS DE RESOLUCION		
	EMPRESA OPERADORA	TRASU	
		Plazo Inicial	Plazo efectivo
Calidad e idoneidad	3	25	45
Suspensión, corte o baja del servicio y/o bloqueo del equipo terminal móvil.	3	15	35
Falta de entrega del recibo, copia o facturación detallada	3	15	35
Incumplimiento de devoluciones	3	15	35
Problemas en la atención de la solicitud de bloqueo o de liberación	3	15	35
Facturación (0.5% UIT)	15	25	45
Tarjetas de pago	15	15	35
Instalación o activación del servicio	15	25	45
Traslado del servicio	15	15	35
Otros casos	20	25	46
Ampliación por complejidad.	No aplica	20	

La columna plazo efectivo hace referencia a la suma del plazo de ampliación que es facultad solo del Tribunal.

únicamente podrá ejercerla por una sola vez y cuando la complejidad del caso lo amerite. De aquí que la resolución que decida ampliar el plazo deba estar debidamente motivada.



En ese contexto, para el análisis del cuadro es importante citar lo que vuestro despacho considera en cuanto a la reducción de plazos para la elevación de los expedientes:

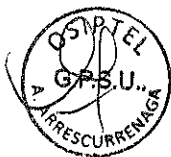
Informe N° 091-ST-GPSU/2014:

"(...) El objetivo de esta propuesta de reducción de los plazos en el procedimiento de reclamos es contar con procedimiento de reclamos más rápido y expeditivo, que permita que los reclamos de los usuarios se resuelvan en un plazo razonable resguardando los derechos involucrados en todo procedimiento administrativo.

Ahora bien, si la reducción de plazos implica agilidad en el proceso y en la solución del recurso debemos preguntarnos porque se reducen los plazos de resolución de reclamos para las empresas operadoras de manera tan drástica y no se aprecia en la misma proporción una reducción a nivel Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos quienes adicionalmente cuentan con el beneficio de la ampliación de 20 días hábiles en caso de complejidad, término de alcance subjetivo; ya que, no se establecen parámetros objetivos del mismo en el Proyecto.

A modo de ejemplo, un reclamo por calidad e idoneidad cuyo plazo de resolución es de tres (03) días hábiles cuando pase al proceso de apelación se considerará un plazo de máximo de veinticinco (25) días hábiles con la posibilidad de ampliar veinte (20) días más; es decir, el plazo de resolución podría extenderse hasta un máximo de 45 días hábiles.

En ese contexto, podemos inferir que los plazos propuestos en el presente Proyecto distan del objetivo que busca salvaguardar vuestro despacho, la agilidad en la resolución del recurso, además de no ceñirse a los principios de razonabilidad que ello implica.



GILAT TO HOME PERÚ S.A.

(Carta GL-602-2014 del 6 de noviembre de 2014)

Como se indicó líneas arriba, el objetivo del proyecto de reglamento es lograr un procedimiento de reclamo más simple, sencillo y ágil; motivo por el cual, se han reducido plazos, principalmente, para el cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras.

Sin embargo, respetuosamente, debemos indicar que obtener un procedimiento de reclamos simple, sencillo y ágil, no solo depende de la actuación de las empresas operadoras, sino también de la propia administración; por tanto, no parece razonable ni proporcional que se reduzcan los plazos para las empresas operadoras, pero exista la posibilidad del TRASU de ampliar sus plazos de resolución en lugar de reducirlos para agilizar el trámite de los reclamos.

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios de América Móvil.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

En el presente artículo se admite la posibilidad de que el TRASU pueda ampliar, por una sola vez, el plazo para resolver.

Nos parece adecuado que se haya contemplado dicha posibilidad, lo cual se encuentra acorde con otros marco normativos que admiten la ampliación del plazo de resolución de reclamos. Sin embargo, creemos fundamental que dicha posibilidad también se encuentre contemplada en primera instancia administrativa, siempre y cuando la empresa operadora comunique al usuario sobre dicha prórroga.

Esto particularmente resulta necesario en reclamos que requieren actuación de medios probatorios de manera conjunta con el usuario, reclamos sobre soluciones de comunicaciones complejas, así como los reclamos presentados por empresas en los que un solo reclamo puede estar relacionado a cientos de números telefónicos. La atención de dicho reclamo requiere un gran esfuerzo en la actuación de medios

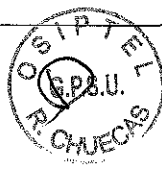
Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios de América Móvil.

No obstante ello, se ha considerado pertinente precisar el artículo bajo comentario, conforme al siguiente texto:

Artículo 66°.- Plazo de resolución

El recurso de apelación presentado por el usuario será resuelto por el TRASU en los siguientes plazos máximos:

1. Hasta quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso por el TRASU, en los reclamos por:
 - a. Suspensión, corte o baja injustificada del servicio, incluyendo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios.
 - b. Tarjetas de pago.
 - c. Traslado del servicio.
 - d. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.



probatorios. Si bien se trata de un porcentaje bajo de reclamos complejos, creemos que la norma debe permitir un tratamiento excepcional a este tipo de reclamos, otorgando un mayor plazo para la solución de los mismos, previa Resolución de primera instancia que sustente la ampliación de plazo. En ese sentido, proponemos que el siguiente texto sea incorporado en el artículo 54°: <i>Cuando la complejidad en la tramitación de un expediente lo amerite, la empresa operadora podrá, por una sola vez, ampliar en veinte (20) días hábiles adicionales el plazo para resolver.</i>	2. Hasta veinticinco (25) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso por el TRASU, en los demás casos. Cuando la complejidad en la tramitación de un expediente lo amerite, el TRASU podrá, por una sola vez, ampliar en veinte (20) días hábiles adicionales el plazo para resolver. <u>Para las materias de reclamo que hayan sido previstas en otras normas, se aplicará el plazo que haya sido señalado en las mismas, en caso contrario, se regirán por el plazo mayor que establece el presente Reglamento.</u>

Propuesta	
Artículo	Artículo 67°.- Silencio administrativo negativo El usuario podrá considerar denegado su reclamo, a efectos de solicitar el pronunciamiento del TRASU o de interponer la correspondiente demanda ante el Poder Judicial; en el supuesto que, transcurrido el plazo establecido en los artículos 36° y 66°, dicho órgano no hubiere emitido y notificado la resolución que resuelve el recurso de apelación presentado.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) <u>SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO:</u> Al respecto, vuestro despacho ha considerado se aplique el silencio administrativo negativo al recurso de apelación que no haya sido atendido dentro del plazo legal correspondiente.	América Móvil ha comentado este artículo señalando que la consecuencia del silencio administrativo negativo es que las empresas operadoras tendrán por amparada su posición frente al usuario.



En ese contexto, una vez denegado el pedido del usuario, con la aplicación del silencio administrativo negativo, la consecuencia impacta a todas las partes del proceso; es decir, al usuario y a las empresas operadoras quienes tendrán por amparada su posición frente al usuario. En esa línea de ideas, dado que el silencio administrativo negativo pone fin al procedimiento administrativo de reclamos, las empresas operadoras que no hayan sido notificadas con la resolución del Tribunal dentro de los plazos legales, podrán entender que se ha generado la aplicación del silencio administrativo negativo y con ello ejercer los derechos y facultades que hubiere dejado suspendidos a causa del procedimiento de reclamo, garantizando con ello la seguridad jurídica de todo proceso administrativo.	Al respecto, conforme a lo señalado por la doctrina, la LPAG ⁽⁷⁵⁾ y nuestro Tribunal Constitucional ⁽⁷⁶⁾; los efectos del silencio administrativo negativo consisten en habilitar al administrado a presentar los recursos administrativos o la demanda contencioso administrativa correspondiente; o, en todo caso, a esperar que la administración emita un pronunciamiento. En concordancia con lo señalado, el objeto del artículo bajo comentario es justamente permitir que el administrado opte por esperar el pronunciamiento de la administración o decida acudir a una instancia superior, en este caso, el Poder Judicial, cuando la administración pública no haya cumplido con atender su petición dentro de los plazos establecidos. En tal sentido, y contrariamente a lo señalado por América Móvil, de lo señalado en este artículo no se desprende que las empresas consideren amparada su posición frente al usuario y con ello ejercer los derechos y facultades que se hubieren suspendido a causa del procedimiento.
Artículo	Propuesta Artículo 68°.- Incumplimiento en la elevación de los recursos de apelación

⁷⁵ **Artículo 188.- Efectos del silencio administrativo**

(...)

188.3 El silencio administrativo negativo tiene por efecto habilitar al administrado la interposición de los recursos administrativos y acciones judiciales pertinentes.

188.4 Aun cuando opere el silencio administrativo negativo, la administración mantiene la obligación de resolver, bajo responsabilidad, hasta que se le notifique que el asunto ha sido sometido a conocimiento de una autoridad jurisdiccional o el administrado haya hecho uso de los recursos administrativos respectivos.

188.5 El silencio administrativo negativo no inicia el cómputo de plazos ni términos para su impugnación. (...) (Subrayado nuestro)

⁷⁶ **EXP. N° 1003-98-AA/TC**

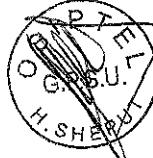
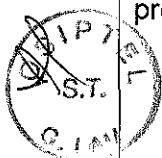
(...)

3. En el presente caso, el Tribunal Constitucional modifica dicho criterio. Estima que, por el contrario, el administrado, transcurrido el plazo para que la Administración resuelva el recurso impugnativo interpuesto, tiene la potestad de acogerse al silencio administrativo – y así acudir a la vía jurisdiccional- o de esperar el pronunciamiento expreso de la Administración. (...)



	El usuario podrá presentar al TRASU una comunicación escrita, adjuntando copia de la resolución impugnada y de la constancia de presentación del recurso de apelación (para recursos personales, por escrito o vía página web) o la fecha de su presentación (para recursos telefónicos), así como la documentación sustentatoria que estime pertinente; en el supuesto que, transcurrido el plazo establecido en el artículo 61º, la empresa operadora no hubiera cumplido con elevar a dicho órgano el recurso de apelación. En estos casos, el TRASU podrá presumir que la empresa operadora ha reconsiderado su decisión y reconocido el sustento del reclamo del usuario, declarando a favor del usuario el reclamo presentado. Lo señalado en este párrafo no será aplicable cuando el reclamo o el recurso hayan sido interpuestos contraviniendo lo dispuesto en el presente Reglamento.

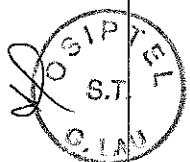
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Solicitamos modificar el título del presente artículo dado que el mismo recoge una connotación negativa. En efecto, el término “incumplimiento” involucra una infracción normativa cuando la no elevación de un recurso de apelación puede darse porque la empresa ha decidido reconsiderar su decisión. En todo caso, si la empresa operadora no ha elevado el recurso de apelación, sugerimos que la consecuencia de ello sea la presunción de que la empresa ha decidido dar la razón en su integridad a la pretensión del usuario, salvo cuando el reclamo o el recurso hayan sido interpuestos contraviniendo lo dispuesto en el presente Reglamento. De esta manera se genera los incentivos adecuados para que la empresa cumpla con la elevación oportuna de los expedientes y se genera un efecto favorable al usuario de las demoras en el procedimiento.	Telefónica del Perú propone modificar el término “incumplimiento” del artículo bajo comentario. Al respecto, conforme a lo señalado en el presente artículo no será exigible a la empresa operadora elevar el recurso de apelación al TRASU cuando haya optado por la “solución anticipada de recurso de apelación”. De no ser ese el caso, se encuentra obligada a elevar todos y cada uno de los recursos de apelación que le hayan sido interpuestos, aun cuando estos contravengan lo establecido en el presente Reglamento. Es decir, el presente artículo regula el supuesto en el que la empresa operadora no cumpla con elevar al TRASU el recurso de apelación dentro del plazo establecido en el artículo 61º del presente Reglamento; disponiendo que de presentarse esta situación, (...) <i>el TRASU podrá presumir que la empresa operadora ha reconsiderado su decisión y reconocido el sustento del reclamo del usuario, declarando a favor del usuario el reclamo presentado.</i> En consecuencia, el objeto de esta disposición normativa no es eximir de responsabilidad a las empresas operadoras, sino establecer un



		mecanismo que garantice que los usuarios no se vean afectados por la omisión de la empresa operadora. De aquí que, independientemente de este mecanismo, en el numeral 43 del anexo 1 del proyecto de Reglamento se ha tipificado como infracción la conducta consistente en el incumplimiento de los plazos de elevación del recurso de apelación. En tal sentido, no consideramos pertinente acoger lo solicitado por Telefónica del Perú.
Artículo	Propuesta	
	Artículo 69°.- Comunicaciones dirigidas al TRASU Toda comunicación dirigida al TRASU deberá realizarse por escrito y encontrarse referida a un procedimiento de reclamo en trámite ante dicho Tribunal. De ser el caso, las partes deberán consignar en el escrito el número de expediente asignado por el TRASU. El TRASU no se encuentra obligado a pronunciarse respecto de aspectos ajenos a los procedimientos que viene conociendo o que ya hubieren concluido.	
Comentarios Recibidos		Posición del OSIPTEL
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) No resulta coherente que se exija que la comunicación dirigida al TRASU se realice por escrito y a su vez se exija que los recursos de apelación y queja puedan realizarse por la vía telefónica. Creemos que es importante guardar coherencia en el marco normativo y exigir que, los recursos de apelación y queja también consten en documento		La presentación de recursos y quejas a través de la vía telefónica es un tema que ya ha sido abordado en el análisis de los comentarios formulados por las empresas operadoras sobre el artículo 60° del proyecto de Reglamento, razón por la cual nos remitimos a lo mencionado en dicho apartado.



escrito, eliminando la vía telefónica, salvo como hemos indicado en el artículo 60° el usuario admita que las distintas actuaciones se realicen mediante comunicación telefónica.	
Artículo	Propuesta
	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. Cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>ASOCIACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA INFRAESTRUCTURA NACIONAL- AFIN</u> (Carta N° 206-2014 del 6 de noviembre de 2014) <u>d. Queja por aplicación de silencio administrativo positivo:</u> incorrectamente se estaría planteando en el Proyecto este motivo de queja, cuando esta debería producirse si la empresa operadora no acepta la aplicación del silencio administrativo solicitado por el usuario.	AFIN propone que en la queja por aplicación del silencio administrativo positivo sólo sea materia de queja si la empresa operadora no acepta el silencio administrativo solicitado por el usuario. Respecto a la procedencia de la queja por aplicación del Silencio Administrativo Positivo (SAP); es menester señalar, en principio, que la naturaleza jurídica de la “queja” consiste en ser un remedio jurídico que permite al administrado solicitar a la autoridad administrativa inmediatamente superior a la que tramita el procedimiento, que ordene las medidas correctivas, a efectos de que se subsanen los defectos que se puedan presentar durante la tramitación del procedimiento.



	De aquí que la queja no sea un recurso administrativo, toda vez que no tiene por objeto cuestionar un acto administrativo; sino más bien, como lo señala parte de la doctrina, denunciar aquellas conductas desplegadas por los funcionarios encargados de tramitar el procedimiento administrativo, que afectan los intereses del administrado. De otro lado, el SAP es un mecanismo legal, cuyo objeto es sustituir el pronunciamiento de la administración pública por un acto ficto a fin de garantizar que los derechos de los administrados no se vean afectados con la inactividad de la administración. En ese sentido, constituye un mecanismo que resguarda los derechos del administrado ante el incumplimiento de los plazos de resolución por parte de la administración. De aquí que el silencio administrativo opere únicamente en favor del administrado y no de la administración. Ahora, si bien es cierto que el SAP opera de manera automática y no requiere de documento o pronunciamiento alguno para que el usuario ejerza su derecho, debemos tener en cuenta que en materia de reclamos de usuarios del servicio de telecomunicaciones cuando un usuario interpone una queja solicitando la aplicación del SAP, lo que está haciendo, en buena cuenta, es denunciar que la empresa operadora no le ha brindado una respuesta a su reclamo dentro de los plazos establecidos. Es decir, estamos frente a una infracción de plazos ⁽⁷⁷⁾.
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta N° DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) El presente proyecto lamentablemente recoge un enfoque demasiado fiscalizador y sancionador del procedimiento de reclamos.	Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios de AFIN.

⁷⁷ Nótese que la declaración jurada a la que se refiere el art. 3 de la Ley 29060 es una facultad del administrado y se presenta ante la propia entidad que configuró dicha aprobación ficta, con la finalidad de hacer valer el derecho conferido ante la misma o terceras entidades de la administración, constituyendo el cargo de recepción de dicho documento, prueba suficiente de la resolución aprobatoria ficta de la solicitud o trámite iniciado.



Prácticamente cualquier desviación del procedimiento es considerada una transgresión normativa y, por ende, una infracción materia de sanción.

Lejos de simplificar el procedimiento de reclamos, se ha propuesto un procedimiento que privilegia la forma en lugar del tema de fondo: solucionar el reclamo del cliente y que privilegia la sanción en vez de la atención al usuario.

Debe considerarse que las empresas operadoras atienden miles de reclamos, en los que resultará imposible garantizar en el 100% de casos que el procedimiento de reclamos se presente sin un solo error. En ese sentido lo que consideramos se debe buscar es: (i) el control sobre el margen de error admisible en los procedimientos de reclamos; (ii) consecuencias patrimoniales a favor del usuario de presentarse dichos errores.

Para ello planteamos lo siguiente:

(i) Control sobre el margen de error admisible:

Es importante partir por reconocer que la existencia de un margen de error es común a todo sistema y proceso. El margen de error no puede eliminarse, solo gestionar su reducción y es parte de la condición humana. En ese sentido, exigir un sistema, un proceso o una actividad con un margen de error igual a 0 resulta siendo una exigencia imposible de cumplir:

The concept of Human Reliability Analysis (HRA) reflects an understanding that people and systems are not error-proof, and that improved reliability requires an understanding of error problems, leading to improved mitigation strategies. Essentially, HRA aims to quantify the likelihood of human error for a given task. HRA can assist in identifying vulnerabilities within a task, and may provide guidance on how to improve reliability for that task. A number of HRA techniques have been developed for use in a variety of industries, many of which are freely

Asimismo, con relación a lo señalado por Telefónica del Perú respecto a su propuesta de solución anticipada de quejas; cabe indicar que, considerando la naturaleza jurídica de la queja, la misma que sin ser un recurso, permite denunciar aquellas conductas desplegadas por los funcionarios encargados de tramitar un procedimiento administrativo, lo que implicaría la posible comisión de una infracción administrativa, no se considera pertinente acoger la propuesta de establecimiento de un mecanismo consistente en la solución anticipada de quejas.

Finalmente, con relación a lo señalado por Telefónica del Perú respecto a la aceptación de un margen de error en la tramitación de los procedimientos, nos remitimos a los comentarios del OSIPTEL sobre el régimen de infracciones y sanciones del presente Reglamento.



available. A review of HRA methods has been published by the U.K. Health and Safety Executive. Generally, HRA tools calculate the probability of human error for a particular type of task, while taking into account the influence of performance shaping factors. Quantitative techniques refer to databases of human tasks and associated error rates to calculate an average error probability for a particular task. Qualitative techniques guide a group of experts through a structured discussion to develop an estimate of failure probability, given specific information and assumptions about tasks and conditions⁷⁸.

Ello ocurre también en la industria de telecomunicaciones. El Reglamento de Calidad publicado por OSIPTEL ha reconocido la existencia de este margen de error en el diseño y operación de las redes de telecomunicaciones. Así el Indicador de disponibilidad del servicio es un buen ejemplo de ello.

Así como en la operación de las redes de telecomunicaciones se admite la existencia de un margen de error, ello también debe admitirse en los procesos de atención de reclamos de los usuarios. La existencia de fallas en dicho proceso no depende del nivel de la presión sancionadora, dado que las fallas o errores son intrínsecos a la existencia y ejecución del proceso. Por ello las acciones punitivas centradas en prohibir la existencia de fallas no cumplirán con el objetivo de eliminarlas.

Sin embargo, lo que está en control de las empresas operadoras es la reducción del margen de error o fallas en el proceso, a través del desarrollo de acciones de mejora continua de la calidad. En ese sentido, las políticas regulatorias que busquen controlar la reducción del margen de fallas o errores, no solo serán viables sino deseables para el mercado. Ello es la base para la creación de indicadores que busquen medir procesos críticos y que recojan como meta el margen de error deseable para determinada actividad.

⁷⁸ <http://www.nopsema.gov.au/resources/human-factors/human-reliability-analysis/>



Creemos que siendo el procedimiento de reclamos un procedimiento crítico en la gestión de las empresas de telecomunicaciones, lo razonable sería trasladar a este procedimiento la práctica de medición de indicadores que el OSIPTEL ha considerado conveniente aplicar en otros ámbitos de la operación de las empresas de telecomunicaciones, como son la operación de la red y la atención a usuarios.

En ese contexto, en vez de asumir que toda queja fundada involucrará una "transgresión normativa", planteamos la creación de un indicador público basado en el ratio **quejas fundadas respecto del total de reclamos** y en el que se acepte un porcentaje razonable de errores en la tramitación de los expedientes según la siguiente fórmula:

$$RQ = \frac{\text{quejas declaradas fundadas en el semestre } x}{\text{Reclamos presentados en el semestre } x.}$$

Las ventajas de la creación de este indicador son las siguientes:

- Genera predictibilidad al mercado dado que la industria conocerá cuál será el umbral objetivo respecto del cual se le podrá sancionar.
- Permite adoptar acciones de mejora continua y de control de errores.
- Otorga información al mercado sobre el grado de calidad en la atención de reclamos de las empresas operadoras.
- Permite al OSIPTEL una mejor supervisión y control sobre magnitudes.
- Al ser parte del denominador el número de reclamos presentados, no genera incentivos para que las empresas dejen de recibir reclamos de los usuarios.

(ii) Consecuencias patrimoniales de los errores de tramitación en los usuarios



Otro aspecto fundamental es evaluar en qué supuestos corresponde la tramitación de una queja. El proyecto parece asumir que cuando no se emite la resolución de primera instancia dentro del plazo o cuando no se eleva un recurso de apelación corresponde la interposición de una queja. Particularmente no estamos de acuerdo con dicha aplicación legal. Creemos que en dichos supuestos ya se ha contemplado una consecuencia patrimonial a favor del usuario y es la "resolución ficta". En efecto, en ambos casos se asume que la empresa operadora le ha dado la razón al usuario. En ese contexto, en virtud de lo establecido en el artículo 2 de la Ley 29060, Ley del Silencio Administrativo "*Los procedimientos administrativos, sujetos a silencio administrativo positivo, se considerarán automáticamente aprobados si, vencido el plazo establecido o máximo, la entidad no hubiera emitido el pronunciamiento correspondiente, no siendo necesario expedirse pronunciamiento o documento alguno para que el administrado pueda hacer efectivo su derecho, bajo responsabilidad del funcionario o servidor público que lo requiera.*"

En ese sentido, no creemos que se requiera de la presentación de una queja y del pronunciamiento de la Segunda Instancia Administrativa para que opere el silencio administrativo positivo. Al respecto, solicitamos considerar lo señalado en el Informe legal realizado por el Jurista Jorge Danós Ordoñez, que se adjunta al presente.

En ese sentido, creemos conveniente que en ambos supuestos se siga lo establecido en el artículo 3 de la referida Ley que establece la presentación de una declaración jurada ante la empresa operadora a efectos de hacer valer su derecho al silencio administrativo positivo.

La queja sólo resultará aplicable en el supuesto en que la empresa operadora se niegue a reconocer la aplicación del silencio administrativo positivo conforme a lo establecido en la Ley en mención:

Artículo 4.- Responsabilidad del funcionario público



Los funcionarios y servidores públicos que, injustificadamente, se nieguen a reconocer la eficacia del derecho conferido al administrado al haber operado a su favor el silencio administrativo positivo de un procedimiento que se sigue ante la misma entidad, incurrirán en falta administrativa sancionable, conforme lo establecido en el artículo 239 de la Ley N° 27444, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales a que hubiera lugar.

Lo dispuesto en el primer párrafo también es aplicable a los funcionarios y servidores públicos, de cualquier entidad de la Administración Pública, que se nieguen injustificadamente a recibir o cumplir la resolución aprobatoria ficta derivada de la Declaración Jurada a que hace referencia el artículo 3, dentro de un procedimiento que se sigue ante otra entidad de la administración.

Respecto a las otras materias de queja, creemos que resultaría mucho más beneficioso para los usuarios admitir en el procedimiento la posibilidad de que la empresa no eleve a misma en caso haya decidido reconocer de manera integral la pretensión contenida en el reclamo presentado.

Por lo expuesto, planteamos el siguiente texto alternativo:

Artículo 70°.- Objeto de la queja

El usuario podrá presentar una queja en los siguientes casos:

1. **Cuando la empresa operadora se niegue a reconocer la aplicación del 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. Cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo.

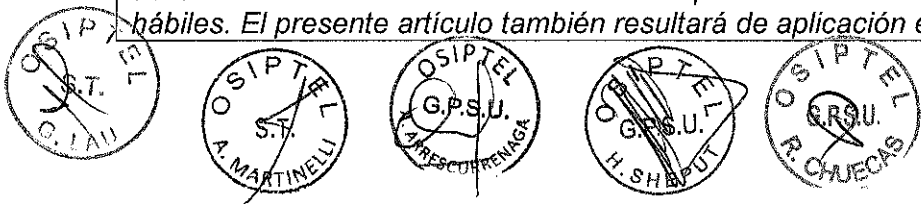
La obligación de la empresa operadora de elevar la queja al TRASU no será exigible en los supuestos contenidos en los numerales 2 al 5 cuando aquélla hubiere acogido en su integridad la pretensión del usuario contenida en su reclamo siempre que la empresa operadora comunique dicha decisión al usuario en un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de interpuesta la queja. En el caso del numeral 2, la empresa estará obligada a su vez a realizar el ajuste correspondiente por el periodo en que el usuario no contó con el servicio y anular cualquier cobro por concepto de reactivación del servicio. Los supuestos de solución anticipada de la queja no serán contabilizados en el ratio de quejas fundadas descrito en el artículo XX.

Asimismo, planteamos la creación de los siguientes artículos:

Artículo xx: Aprobación del procedimiento

Vencido el plazo para que opere el silencio administrativo positivo descrito en el artículo 34°, sin que la empresa operadora hubiera emitido pronunciamiento, el usuario podrá presentar una Declaración Jurada ante la empresa operadora, con la finalidad de hacer valer el derecho conferido ante la misma. El usuario contará con un plazo de hasta dos (2) años, contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución de su reclamo, para presentar dicha declaración.

La empresa operadora deberá reconocer la eficacia del silencio administrativo positivo y acoger en su integridad la pretensión del usuario contenida en su reclamo en un plazo máximo de 10 días hábiles. El presente artículo también resultará de aplicación en caso la



empresa operadora no cumpla con elevar el recurso de apelación en los plazos establecidos.

Artículo yy: Apruébese el indicador de quejas fundadas el cual mide el porcentaje de quejas declaradas fundadas por el TRASU en el semestre respecto del total de reclamos presentados en el mismo semestre. Se excluye del numerador las quejas que se hayan resuelto mediante el mecanismo de solución anticipada descrito en el artículo 70°. La meta de dicho indicador asciende a xxx.

La meta de dicho indicador consideramos que podría ser evaluada en reuniones de trabajo de manera conjunta con la industria.

TELEFÓNICA DEL PERU S.A.A.

(Informe elaborado por el ESTUDIO ECHECOPAR)

IV. SOBRE LA PRESTACIÓN DE QUEJAS EN CASO DE APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

4.1 De acuerdo a lo establecido por el artículo 70° del Proyecto de Reglamento, cualquier usuario se encontraría habilitado para interponer una queja en caso haya operado el silencio administrativo positivo.

“Artículo 70°.- Objeto de la queja

El usuario podrá presentar una queja en los siguientes casos:

1. Cuando haya operado el silencio administrativo positivo (...)

Tal como está redactado el citado numeral, podría entenderse que la queja procede **en cualquier caso que haya operado el silencio administrativo positivo**; es decir, sin importar si el operador ha cumplido o no materialmente con su aplicación.

De esta manera, a diferencia de lo regulado por el artículo 25° la Directiva de Reclamos (en donde procede la queja en caso el operador

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios de AFIN.

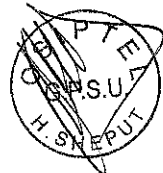
No obstante lo señalado, se ha considerado pertinente incluir un numeral en el artículo bajo comentario, conforme al siguiente texto:

Artículo 70°.- Objeto de la queja

El usuario podrá presentar una queja en los siguientes casos:

(...)

6. Otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.



se niegue a aplicar el silencio administrativo positivo)⁷⁹, aquí procedería la queja en cualquier supuesto que haya operado el silencio administrativo positivo, ya sea que el operador acepte o no su aplicación.

4.2 Sobre el particular, consideramos que la interpretación correcta de dicho numeral (adicionalmente a la considerada en el artículo 25° de la Directiva de Reclamos) debería dar a entender **que la queja procede en aquellos casos en que, pese a haber operado el silencio administrativo positivo, el operador no cumple materialmente con solucionar el problema reportado por el usuario.**

Así por ejemplo, si el operador no cumple con solucionar un problema de suspensión del servicio del usuario, pese a que este reclamó oportunamente y operó el silencio administrativo positivo; el referido usuario tendrá el derecho de interponer una queja, a efectos de que el Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios- TRASU se pronuncie al respecto.

Por ello mismo, consideramos que se debería **modificar** el numeral 1 del artículo 70° del Proyecto de Reglamento, a efectos de que la queja contemple la interpretación que hemos señalado.

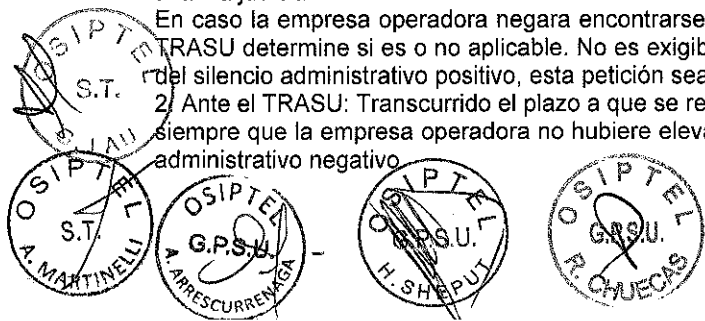
⁷⁹ **Artículo 25 - Silencio Administrativo Positivo y Negativo**

Ante las empresas operadoras: Si la empresa operadora no se hubiera pronunciado sobre el objeto del reclamo o sobre la reconsideración dentro de los plazos establecidos en esta Directiva, el usuario reclamante deberá considerar aceptado su reclamo o reconsideración por aplicación del silencio administrativo positivo.

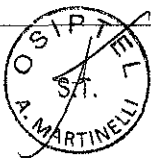
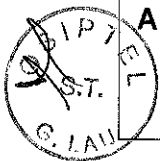
El usuario contará con un plazo de veintidós (22) meses contados desde la fecha en que se le debió de notificar sobre la resolución a su reclamo o recurso, para interponer un recurso de queja, solicitando se defina si era de aplicación el silencio administrativo positivo a su pretensión, sin perjuicio del derecho que tiene el usuario de recurrir a la vía judicial.

En caso la empresa operadora negara encontrarse en un supuesto de aplicación del silencio administrativo positivo, deberá elevar el recurso de queja a fin de que el TRASU determine si es o no aplicable. No es exigible la obligación de elevar el recurso ante el Tribunal en los casos que, habiéndose el usuario solicitado la aplicación del silencio administrativo positivo, esta petición sea acogida por la empresa operadora.

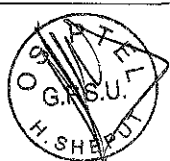
2) Ante el TRASU: Transcurrido el plazo a que se refiere el artículo 43, sin que el recurso de apelación sea resuelto, será de aplicación el silencio administrativo positivo, siempre que la empresa operadora no hubiere elevado dentro del plazo la documentación a la que se refiere el artículo 42, de lo contrario será de aplicación el silencio administrativo negativo.



Artículo	Propuesta	
	Artículo 71°.- Plazo para la presentación de la queja La queja podrá ser presentada por el usuario en cualquier estado del procedimiento de reclamo. En los casos en los que se solicite declarar que ha operado el silencio administrativo positivo, el usuario contará con un plazo de hasta dos (2) años, contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución de su reclamo, para presentar dicha solicitud. La presentación de una queja no suspende el procedimiento de reclamos.	
Comentarios Recibidos		Posición del OSIPTEL
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta N° DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Solicitamos retirar el segundo párrafo del presente artículo dado que la solicitud de aplicación del silencio administrativo positivo, como hemos indicado anteriormente, no requiere de la presentación de una queja. Sin embargo, si nos parece importante darle un plazo al usuario para poder presentar dicha solicitud por lo que se está planteando su incorporación en la propuesta de artículo que regula la presentación de la Declaración Jurada relativa a la aplicación del silencio administrativo positivo recogida en los comentarios al artículo 70°.		Telefónica del Perú propone eliminar el párrafo del presente artículo referido a que la presentación de una queja no suspende el procedimiento de reclamo. Respecto a los efectos no suspensivos de la queja, cabe señalar que lo dispuesto en el presente artículo guarda correspondencia con lo establecido en el artículo 158°, inc. 158.3 de la LPAG que señala que en ningún caso se suspende la tramitación del procedimiento administrativo en que se haya presentado la queja. En esa línea, no se considera adecuado acoger el pedido de retirar el segundo párrafo del presente artículo.
Artículo	Propuesta	
	Artículo 72°.- Requisitos para la presentación de la queja La queja deberá ser presentada ante la empresa operadora debiendo cumplir con los siguientes requisitos:	



	1. Nombres y apellidos completos del usuario y el número de su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes). La queja presentada por representante, deberá consignar, adicionalmente, los datos de éste. 2. Número o código de reclamo, según corresponda. 3. Solicitud expresa y clara que se hace al TRASU indicando la transgresión cometida por la empresa operadora durante el procedimiento de reclamo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 70°. 4. Fecha y firma del usuario o del representante, según corresponda.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) • <u>REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA:</u> Como ya lo hemos mencionado anteriormente proponemos a vuestro despacho que estandarice la obligación del uso de los formularios para la presentación de reclamos, apelaciones o quejas no sólo para las empresas operadoras sino también para los usuarios. Esta iniciativa parte porque vuestro despacho <u>establece como obligación</u>, de las empresas operadoras, el uso y la puesta a disposición de los formularios sancionándonos ante su incumplimiento. En ese contexto, la obligación impuesta carece de sustento si el uso de la misma no es obligatorio para quien va dirigido.	Respecto a la obligación del uso de los formularios para la presentación de reclamos, recursos y quejas nos remitimos a lo señalado en el análisis de los comentarios formulados sobre el artículo 50° del proyecto de Reglamento.
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta N° DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Solicitamos precisar que en caso la queja sea presentada por el usuario, debe cumplir con acreditar su condición de conformidad con lo establecido en el artículo 25°. Asimismo, en caso sea interpuesto por el representante, éste debe presentar el poder de representación estipulado en el artículo 26°.	Con relación a lo señalado por Telefónica del Perú respecto a la acreditación de la condición de usuario y al poder del representante, nos remitimos a lo señalado en el análisis de los comentarios realizados por las empresas operadoras sobre el artículo 49° del proyecto de Reglamento. Respecto a la utilización del término "transgresión" del supuesto de queja, en la misma línea de interpretación señalada en el análisis de



Asimismo, solicitamos retirar de la redacción el término “transgresión” dado que dicho término tiene un foco sancionador, cuando como hemos desarrollado en el artículo 70°, no es posible descartar la existencia de un margen de error razonable en los procedimientos de reclamos de usuarios.

los comentarios al artículo 70°, cabe mencionar que en atención a la naturaleza jurídica de la queja, con la misma se denuncian defectos en la tramitación del procedimiento, que implicarían transgresiones normativas en el procedimiento de reclamos. En tal sentido, no consideramos pertinente acoger el comentario de la empresa Telefónica del Perú.

	Propuesta
Artículo	Artículo 73°.- Formas de presentación de la queja La queja podrá ser presentada a través de los siguientes medios: 1. Telefónica o personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo. En los casos de quejas realizadas vía telefónica, en la misma comunicación, las empresas operadoras deberán proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación de la queja. En los casos de quejas presentadas personalmente, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, deberá ser entregada al usuario. 2. Por escrito: El usuario deberá presentar el escrito de queja, en original y copia. En la copia de la queja, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora deberá consignar: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que la recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación de la queja. El usuario podrá presentar su queja por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación de una queja. 3. Por página web de Internet: Las empresas operadoras que dispongan de una página web de Internet, deberán incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de quejas.



	Luego de presentada la queja, las empresas operadoras deberán proporcionar al usuario una constancia de su recepción, en la que se aprecie: la fecha y hora de su presentación y el texto de la queja con indicación de su número o código correlativo de identificación. Asimismo, a través de este mecanismo, las empresas operadoras deberán permitir que el usuario pueda imprimir la constancia de recepción de la queja; así como solicitar que dicha constancia le sea enviada, adicionalmente, al correo electrónico que él señale. En todos los casos, al momento de la presentación de la queja, la empresa operadora deberá informar al usuario sobre el plazo para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver la queja.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta N° DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Entendemos que OSIPTEL busque permitir que los usuarios cuenten con diversas vías para interponer un recurso de queja. Sin embargo, creemos que la vía telefónica no resulta un medio adecuado e incluso puede ir en contra de los intereses de los usuarios por lo siguiente: La queja telefónica no permite al usuario la presentación de elementos probatorios que permitan acreditar los hechos descritos, generando un estado de indefensión. Ello generará que el usuario deba necesariamente utilizar otro medio adicional –presencial, web o escrito- para la presentación de las pruebas que acreditan su queja. Así, lejos de facilitar la presentación de la queja, se está generando una mayor carga al usuario dado que requiere realizar más de un contacto con la empresa operadora para hacer viable su queja. Por ejemplo: si la queja se debe a que se exigió el pago del monto reclamado,	En la misma línea de interpretación a la señalada en el análisis de los comentarios al artículo 60° del proyecto de Reglamento; la “queja” debe ser interpretada atendiendo a la naturaleza del procedimiento administrativo en la que se va a aplicar. Según lo señalado por Telefónica del Perú el principal problema de la incorporación de la vía telefónica como mecanismo de presentación de queja, sería que el mismo no garantiza el derecho del usuario al debido procedimiento, toda vez que no resultaría idóneo para la realización de actividad probatoria. Al respecto, es preciso mencionar que conforme al artículo 1° de la Relación de Medios Probatorios aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios ⁽⁸⁰⁾, la carga probatoria corresponde a las empresas operadoras de acuerdo con lo previsto en la Directiva. Asimismo, cabe indicar que la vía telefónica como mecanismo para interponer quejas busca facilitar el derecho de los usuarios a

⁸⁰ Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL



difícilmente se puede dar información que permita acreditar ello a través de una llamada telefónica. La utilización del mecanismo telefónico genera el riesgo de que el operador no plasme de manera adecuado los términos que desea el usuario. Inclusive, podría existir el riesgo de que durante la llamada telefónica la formulación del reclamo por parte del usuario no sea plasmada en los mismos términos que desea el usuario. Esto es lo que hemos argumentado en la parte referida a esa propuesta de artículo.	denunciar aquellas conductas cometidas por los funcionarios de las empresas operadoras que afecten el trámite del procedimiento; por lo que no consideramos que sea un medio que afecte los derechos de los usuarios. Además de ello, es preciso mencionar que el artículo 76° del presente proyecto de Reglamento se prevé la posibilidad que el TRASU pueda solicitar información adicional que considere pertinente a fin de resolver la queja; con lo cual, queda salvada la posibilidad que los derechos de los usuarios, o de la empresa operadora, se vean afectados.
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Informe elaborado por el ESTUDIO BENITES, FORNO & UGAZ ABOGADOS) 3.2 Respecto a lo establecido en el Artículo 73°, inciso 1 del Proyecto de Reglamento de Usuarios 3.2.1 En línea con lo mencionado en el punto anterior, el Proyecto de Reglamento de Usuarios ha dispuesto que una de las formas en las que los usuarios pueden presentar sus quejas sea a través de medios telefónicos. A continuación se cita el artículo 73°, inciso 1 del Proyecto de Reglamento de Usuarios: “Artículo 73°.- Formas de presentación de la queja <i>La queja podrá ser presentada a través de los siguientes medios:</i> 2. Telefónica o personalmente: <i>La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo.</i> <i>En los casos de quejas realizados vía telefónica, en la misma comunicación, las empresas operadoras deberán proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación de la</i>	Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios de Telefónica del Perú.



queja. En los casos de quejas presentadas personalmente, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, deberá ser entrega a al usuario."

3.2.2 Sobre el particular, conforme a lo dispuesto por el artículo 70° del Proyecto de Reglamento de Usuarios, la presentación de la queja se realizaría en los siguientes supuestos:

- (i) Cuando haya operado el silencio administrativo positivo.
- (ii) Suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo que se proceda conforme al artículo 30°.
- (iii) 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.
- (iv) 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.
- (v) Cualquier otro defecto de tramitación que implique una transgresión normativa durante el procedimiento de reclamo.

3.2.3 Como puede observarse, y sin perjuicio de la validez de los supuestos establecidos en el artículo citado, si bien la queja no constituye un medio impugnatorio del acto administrativo⁸¹, no por ello carece de vital importancia, toda vez que en virtud de la misma el administrado puede reclamar a las autoridades administrativas la corrección de defectos en los trámites y

⁸¹ Al respecto, la doctrina indica que "no puede considerarse a la queja como recurso -expresión del derecho de contradicción- porque al presentarse un escrito quejándose de uno o más funcionarios, no se está tratando de conseguir la renovación o modificación de una resolución sino que el expediente, que no marcha por negligencia de uno o más servidores públicos o cualquier otro motivo no regular y justificado, sea tramitado con la celeridad que las normas quieren y que el interesado espera." GARRIDO FALLA, Fernando. La Ley de Procedimientos Administrativos. Serie de Estudios Administrativos, Editora Escuela Nacional de Administración Pública, Madrid, 1966, pág. 105.



particularmente el incumplimiento de las disposiciones que rigen el procedimiento administrativo.

En efecto, la queja busca cuestionar la conducta de las autoridades de la Administración Pública durante la tramitación de los procedimientos administrativos y, es por ello que se aproxima más a la denuncia administrativa que al recurso, diferenciándose con ésta última en el interés personal que es característico de la queja.

3.2.4 Por tal motivo, aun cuando la presentación de la queja no se encuentra vinculada con la facultad de contradicción de los administrados, su presentación debe estar plenamente garantizada por la observancia del Principio de Debido Procedimiento establecido en el Artículo IV, numeral 1.2 del Título Preliminar de la LPAG.

3.2.5 En consecuencia, por las mismas razones expuestas en los numerales 3.1.2 y 3.1.3, consideramos que emplear el mecanismo telefónico para la presentación de quejas no resultaría idóneo y, puede dar lugar a la vulneración del Principio de Debido Procedimiento, en medida que, al tratarse de actos concretos que buscan reparar defectos supuestamente cometidos por la propia empresa operadora frente al administrado durante la tramitación del procedimiento de reclamo, podría generarse mayor indefensión para este último; inclusive, en el caso que se requiera realizar actividad probatoria, toda vez que la misma no podría ser llevada a cabo por la vía telefónica.

Por todo lo mencionado con anterioridad, el supuesto bajo comentario debe ser eliminado del artículo 73°, inciso 1 del Proyecto de Reglamento de Usuarios.



AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

(Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014)

• **FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA:**

Concordamos con vuestro despacho respecto de las facilidades otorgadas al usuario para la presentación de la queja; no obstante, considerando la naturaleza del recurso y la complejidad del mismo solicitamos muy respetuosamente a su despacho que la presentación telefónica no sea incluida dentro del presente Proyecto.

Asimismo, nuestra propuesta se sustenta entre otros por los argumentos esbozados para el recurso de apelación; y, además porque el contenido del recurso no solo es complejo sino amplio en cuanto a la exposición y nivel de argumentos a presentar como descargos de parte de los usuarios. Los mismos que impactarían en nuestros centros de atención telefónica y en la medición de los indicadores de calidad de atención. A modo de ejemplo, adjuntamos una llamada, en la cual evidenciamos la complejidad del mismo y la duración que solo genera ineficiencia a la operación.

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios de Telefónica del Perú.

Asimismo, con relación a lo señalado por América Móvil sobre el supuesto impacto en sus centros de atención telefónica y en la medición de los indicadores de calidad de atención de implementarse la posibilidad de interponer apelaciones y quejas telefónicas, cabe indicar que –realizado un ejercicio con la data disponible de reclamos- no se advierte el impacto aludido por América Móvil en los indicadores de calidad de atención telefónica conforme a lo establecido en el Reglamento de Calidad de Atención.

En efecto, el citado Reglamento establece el indicador mensual de corte de la atención telefónica (CAT), cuyo tope es de 10% para el año 2. Al respecto, aun asumiendo que durante el mes de setiembre de 2014 ⁽⁸²⁾, el 100% de los reclamos declarados infundados hubieren sido apelados y –además- materia de queja, vía telefónica; y que, adicionalmente, dichas llamadas no hubieran podido culminar, el indicador CAT aumentaría ínfimamente, de 3.79% a 3.89% ⁽⁸³⁾.

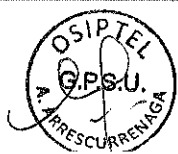
En el mismo sentido, otro indicador establecido es el indicador mensual de rapidez en atención por voz humana (AVH), cuyo tope es de 75% para el año 2 y es medido en dos tramos.

Con relación al primer tramo (AVH1), considerando que éste mide el porcentaje de llamadas atendidas dentro de los primeros 40 segundos de iniciada la llamada por el usuario hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano, el indicador no tendría que verse afectado, dado que la programación de las opciones no sufriría cambio alguno si más usuarios llamaran para realizar apelaciones.

⁸² Se analiza información a setiembre de 2014 considerando que la información sobre reclamos y apelaciones en primera instancia es pública hasta dicha fecha.

<https://www.osiptel.gob.pe/documentos/11-indicadores-de-reclamos-de-usuarios-primera-instancia>

⁸³ http://www.claro.com.pe/portal/recursos/pe/pdf/Indicador_Calidad_Septiembre_2014.pdf



		Respecto al segundo tramo (AVH2), que mide el porcentaje de llamadas atendidas dentro de los primeros 20 segundos desde que el usuario elige la opción indicada anteriormente hasta ser atendido por un operador humano, aun asumiendo que el 100% de los reclamos declarados infundados en el mes de setiembre de 2014 hubieren sido apelados y –además- materia de queja, vía telefónica; y que además, dichas llamadas no hubieran podido ser atendidas, el indicador AVH2 disminuiría ínfimamente, de 83.53% (promedio) ⁽⁸⁴⁾ a 83.44%.
Artículo	Propuesta	
	Artículo 74°.- Remisión de la queja al TRASU El TRASU será el encargado de resolver las quejas que presenten los usuarios contra la primera instancia administrativa de las empresas operadoras. Presentada dicha solicitud en la empresa operadora, ésta deberá elevarla al TRASU en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 77°.	
Comentarios Recibidos		Posición del OSIPTEL
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) <u>REMISION DE LA QUEJA AL TRASU:</u> Al respecto, conforme hemos precisado en nuestros comentarios del artículo 61°, solicitamos a vuestro despacho reconsidere los plazos otorgados a las empresas operadoras para remitir la información		América Móvil propone ampliar el plazo para la elevación de la queja. Al respecto, cabe indicar que teniendo en cuenta que lo que se busca con la queja es que el procedimiento de reclamo se lleve con total normalidad -esto es, que no se vea afectado por defectos que puedan implicar su paralización- es necesario que los plazos de tramitación sean los más expeditivos posibles, a fin que los defectos sean

⁸⁴ ibid

correspondiente a los recursos de apelación y queja; siendo que, con la implementación de los nuevos lineamientos del Proyecto aumenta la probabilidad de que el número de redamos se incremente para las empresas operadoras. En ese contexto, solicitamos a vuestro evalúe y considere nuestra propuesta para la texto del Reglamento de acuerdo al siguiente detalle:

	Directiva vigente	Proyecto	Propuesta
Remisión de apelación	10	5	Entre 7 a 10
Remisión de quejas	7	3	Entre 5 a 7

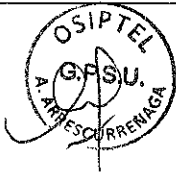
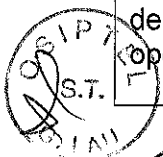
Cabe precisar que esta propuesta encuentra fundamento en la existencia de un expediente virtual, el cual se remitirá al OSIPTEL de la misma manera: virtual. En ese sentido, se optimiza procesos que implicaban fotocopiado y bases de transferencia, pero aún más, si el OSIPTEL va a tener acceso en todo momento a todos los expedientes, quizá se deba reformular la figura y no considerar ninguna remisión al Tribunal, al contrario únicamente se cargaría al mismo, los descargos de la empresa operadora y con ello el expediente queda listo para que el Tribunal pueda emitir pronunciamiento. Tomar estas medidas a nivel de proceso, hace más eficiente el trámite y en efecto se logra un beneficio de inmediatez para el usuario.

corregidos en el menor tiempo posible; caso contrario se podrían afectar gravemente los derechos del usuario.

ENTEL PERÚ S.A.
(Carta CGR-2028/14 del 6 de noviembre de 2014)

El presente artículo establece que el plazo máximo para la elevación de recursos de queja al TRASU, junto con los descargos de la empresa operadora y el expediente correspondiente es de tres (3) días hábiles

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios de América Móvil.



Al respecto, consideramos que el plazo de tres (3) días hábiles es muy corto, ya que, al igual que en el caso de elevación de recursos de apelación, además de elaborar los descargos, la empresa operadora debe elaborar un informe (que incluye el motivo del reclamo, pruebas actuadas y pronunciamiento de primera instancia) así como el expediente de manera manual, el cual incluye en la mayoría de los casos información ajena al reclamo, pero que sin embargo es solicitada, y que por lo tanto debe ser incluida.

En tal sentido, y al apreciar que el Proyecto no contempla un mecanismo mediante el cual la documentación correspondiente a la elevación de los recursos de queja se pueden presentar al TRASU de manera electrónica o vía correo electrónico, y que los expedientes deben ser armados de manera manual (tarea que no sólo toma tiempo sino disposición de recursos) sugerimos que el plazo máximo para la elevación de recursos de queja al TRASU sea de ocho (8) días hábiles.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

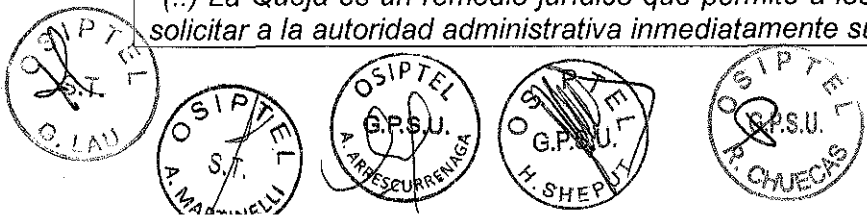
(Carta N° DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Los tres (3) días establecidos para la remisión de un pedido de esta naturaleza evidencian un plazo que es irreal si se tiene en consideración que deberá elevarse al TRASU todo el expediente y, asimismo, adjuntarse un documento con los descargos (cuya elaboración podría resultar compleja). En ese sentido, un plazo tan reducido no solo complica desde un punto de vista logístico a la empresa operadora (sobre todo si se tiene en cuenta que eventualmente deberá efectuarse una labor previa de encausamiento), sino que además supone una limitación a la capacidad que tiene el operador para ejercer su derecho de defensa (al imponérsele que los descargos deban ser formulados en un plazo tan reducido). Sobre el particular, nos remitimos a los comentarios brindados respecto del plazo para elevar el recurso de apelación desarrollados en el artículo 61°.

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios de América Móvil.



Por tanto, sugerimos que, en todo caso, para no afectar a los usuarios (quienes esperan una rápida solución de su queja) el plazo que se agregue para la elevación del expediente tenga como trade off una reducción equivalente en el plazo que tiene el TRASU para emitir una decisión final (que actualmente es de 13 días ampliables).	
Artículo	Propuesta
	Artículo 75°.- Plazos de resolución de la queja La queja será resuelta dentro del plazo de trece (13) días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de su recepción por el TRASU. Excepcionalmente, cuando la complejidad del expediente lo amerite, el TRASU podrá, por única vez, ampliar el plazo para resolver dicha solicitud hasta en diez (10) días hábiles adicionales.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) <u>PLAZOS DE RESOLUCIÓN DE LA QUEJA:</u> Al respecto, vuestro despacho precisa que la naturaleza de la queja tiene un impacto importante en los usuarios y las empresas operadoras al calificarla como un medio de cautela de los derechos de los administrados. Informe N° 091-ST-GPSU12014: <i>"(..) La Queja es un remedio jurídico que permite a los administrados solicitar a la autoridad administrativa inmediatamente superior a la que</i>	América Móvil propone reducir el plazo para resolver la queja en el TRASU, eliminar la posibilidad de ampliar el plazo para resolver la queja; así como precisar las características de un caso complejo. Al respecto, conforme fue señalado líneas arriba, a diferencia de la empresa operadora, el TRASU no cuenta con los medios probatorios pertinentes para resolver los reclamos y quejas. En este escenario, resulta fundamental que este Órgano cuente con un plazo adecuado para resolver, así como con la posibilidad de ampliar el plazo de resolución de las quejas. Además de ello, cabe mencionar que la ampliación del plazo procederá de manera excepcional y únicamente en aquellos casos en los que debido a su complejidad sea realmente necesario.



tramita el procedimiento que ordene las medidas correctivas correspondientes, a efectos de que se subsanen los defectos que se puedan presentar durante la tramitación del procedimiento. Se trata de un mecanismo importante que cautela la efectividad del derecho de los administrados al debido procedimiento administrativo.(...)"

En ese contexto, dada la importancia que merece el recurso, bajo comentario, la atención del mismo por parte del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos "TRASU" debe ser breve dado que la evaluación se ciñe en estricto a velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los administrados. Esto conlleva una desproporción injustificada en el tratamiento y establecimiento de plazos; ya que, reducen el plazo de las empresas operadoras para remitir las quejas; sin embargo, mantienen el plazo de atención del TRASU con el beneficio de ampliar el plazo en caso de complejidad.

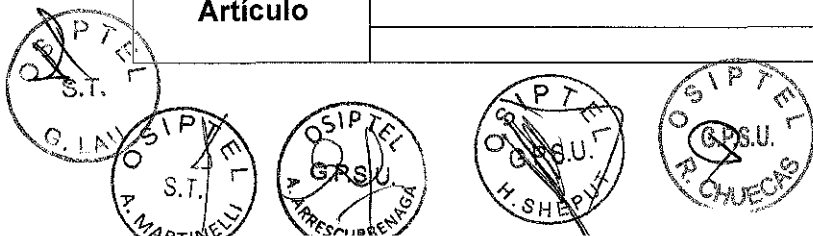
Por tanto, solicitamos a vuestro despacho no considerar la ampliación de plazo señalado en el último párrafo de referencia:

"(...) Excepcionalmente, cuando la complejidad del expediente lo amerite, el TRASU podrá, por única vez, ampliar el plazo para resolver dicha solicitud hasta en diez (10) días hábiles adicionales."

Y en caso opte por mantener el beneficio de ampliación de plazo sólo para el TRASU, solicitamos muy respetuosamente incluyan en el presente numeral las características objetivas que debe cumplir un caso para que sea denominado "complejo" y sujeto a ampliación. Esto para resguardar no solo los derechos de los usuarios sino también a las empresas operadoras cuyo ejercicio de sus facultades se ven limitados por falta de pronunciamiento del TRASU.

Finalmente, con relación a la precisión solicitada respecto a los requisitos que determinen cuando un caso será considerado complejo; cabe indicar que no se considera conveniente establecer ex ante las características de un caso para ser considerado complejo, por lo que corresponderá realizar dicho análisis en el caso concreto.

Artículo	Propuesta



Artículo 76°.- Incumplimiento de la empresa operadora en elevar la queja

Si la empresa operadora no cumpliera con elevar al TRASU la queja presentada en el plazo establecido en el artículo 74°, el usuario podrá presentar al TRASU una comunicación escrita, debiendo indicar lo siguiente:

1. Número o código de identificación de la queja realizada ante la empresa operadora, de haber sido realizada personal o telefónicamente; o,
2. Copia del cargo o constancia de recepción de la queja ante la empresa operadora, de haber sido presentada por escrito, personalmente o vía página web.

Adicionalmente a la comunicación prevista en el párrafo anterior, el usuario podrá presentar la documentación sustentatoria que estime pertinente.

Presentada por el usuario la comunicación a la que se refiere el primer párrafo, el TRASU podrá, excepcionalmente, solicitar a las partes la información adicional que considere pertinente. En este caso, el plazo para resolver quedará suspendido hasta el vencimiento del plazo otorgado para la remisión de la información solicitada.

El TRASU resolverá la solicitud por defectos de tramitación sobre la base de las afirmaciones del usuario y de la documentación sustentatoria obrante en el expediente.

Comentarios Recibidos

Posición del OSIPTEL

ENTEL PERÚ S.A.

(Carta CGR-2028/14 del 6 de noviembre de 2014)

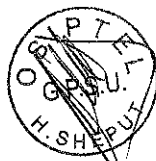
En el presente artículo se establece que en caso la empresa operadora no cumpla con elevar un recurso de queja en el plazo establecido para ello, el usuario podrá presentar al TRASU una comunicación escrita indicando (i) el número de la queja presentada ante la empresa operadora, y (ii) el cargo de presentación de la misma. De manera adicional el usuario podrá presentar la documentación sustentatoria que considere pertinente.

Entel Perú señala que en los casos que el usuario comunique al TRASU la queja no elevada por la empresa operadora en el plazo previsto, se le debería correr traslado.

Al respecto, cabe precisar que lo regulado en el artículo bajo comentario ha sido recogido, con algunas modificaciones, del artículo 52° de la Directiva de Reclamos; el cual establece la posibilidad que en caso las empresas operadoras no cumplan con elevar la queja del usuario dentro del plazo establecido, el usuario pueda acudir directamente al TRASU a fin de que este órgano se pronuncie.

Al respecto, consideramos que el presente artículo debería considerar que en caso un usuario presente al TRASU la documentación

En concordancia con ello, el artículo bajo comentario dispone que -en aquellos casos- en los que la empresa operadora no haya cumplido



correspondiente a una queja no elevada, el TRASU debería correr traslado de dicho hecho a la empresa operadora a fin de que ésta realice los descargos correspondientes, puesto que de acuerdo a lo establecido en el Anexo No. 1 del Proyecto el incumplimiento de la elevación de un recurso de queja es sancionable con una multa grave, pero en el procedimiento de elevación de quejas por parte del usuario no existe un espacio en el cual la empresa operadora puede realizar sus descargos, lo cual vulneraría su derecho a la legítima defensa.

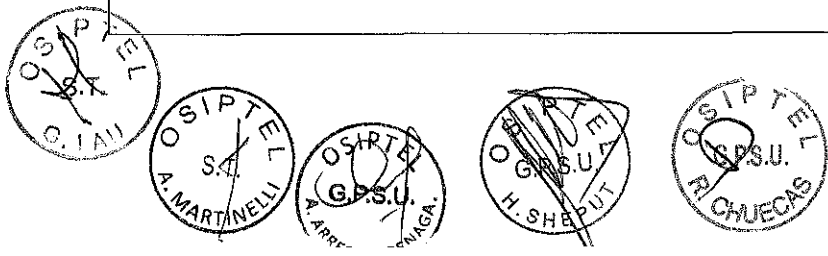
con elevar la queja al TRASU; y, además de ello, el usuario haya cumplido con brindar en su escrito presentado a dicho órgano colegiado la información requerida en la norma, el TRASU presumirá que la información brindada por el usuario es verdadera y resolverá la queja en base a lo señalado por el usuario y la documentación sustentatoria obrante en el expediente. De no contar con todos los elementos suficientes para emitir resolución, podrá solicitar información a las partes.

Ahora bien, el hecho que, en estos casos, el TRASU se pronuncie sobre la base de lo señalado por el usuario y la documentación sustentatoria obrante en el expediente, sin correr traslado a la empresa operadora, no afecta el derecho de defensa de la empresa operadora, en particular, si tenemos en cuenta que la empresa operadora ya habría tenido la oportunidad de formular sus descargos y cumplir con elevar la queja dentro del plazo establecido.

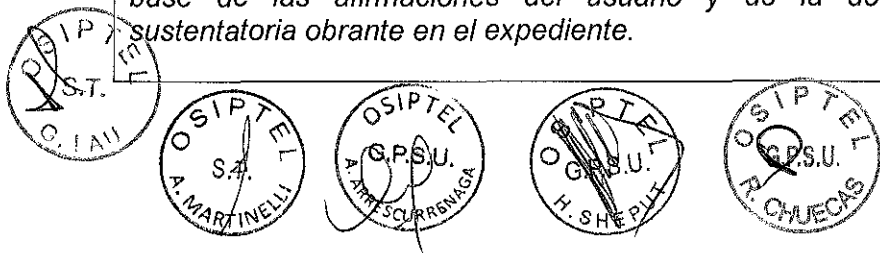
En efecto, resulta incorrecto afirmar que se estaría afectando el principio del debido proceso o de verdad material, puesto que el escenario planteado sería únicamente imputable a las empresas operadoras que incumplan con su obligación de elevar la documentación y descargos dentro del plazo establecido.

De otro lado, cabe precisar que lo señalado en el párrafo anterior se aplica únicamente al procedimiento de reclamos de usuarios, el cual no tiene una naturaleza sancionadora, sino trilateral. De aquí que, este pronunciamiento sea independiente del que se pueda emitir en el marco del procedimiento sancionador que se pudiera iniciar a una empresa operadora por la presunta comisión de una infracción. Procedimiento que deberá ser tramitado, de conformidad con los principios y normas que regulan dicho procedimiento.

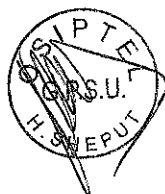
Finalmente, luego del análisis de los comentarios a los artículos referidos a la queja y a fin de uniformizar la nomenclatura,



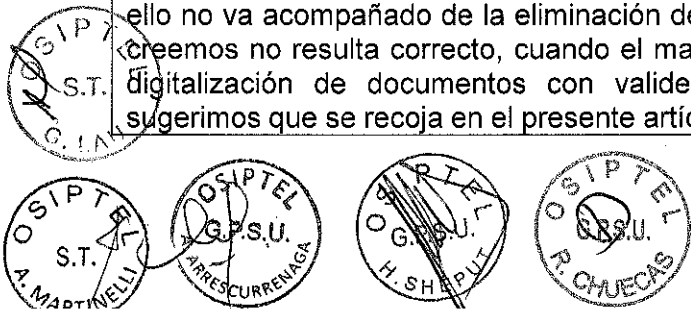
	consideramos pertinente modificar la redacción del presente artículo, quedando de la siguiente manera: Artículo 76.- (...) Presentada por el usuario la comunicación a la que se refiere el primer párrafo, el <u>TRASU podrá solicitar a las partes la información adicional que considere pertinente.</u> (...) El TRASU resolverá <u>la queja</u> sobre la base de las afirmaciones del usuario y de la documentación sustentatoria obrante en el expediente.
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta N° DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Nuevamente el presente artículo no observa el principio de verdad material. Así, el pronunciamiento del TRASU se limita a la información brindada por el usuario sin existir una exigencia de confrontación de la información con la empresa operadora. La aplicación del principio de verdad material, según la propuesta, resulta siendo una excepción en vez de la regla en la actuación del TRASU: <i>El TRASU podrá, excepcionalmente, solicitar a las partes la información adicional que considere pertinente.</i> Podría existir una falsificación del cargo, el otorgamiento de un código d identificación de la queja inexistente, entre otros supuestos. Sin embargo, no se ha considerado las distintas casuísticas por las cuales la información que otorga el usuario no debe ser suficiente para emitir un pronunciamiento y se presume que en todos los casos lo dicho por el usuario es cierto: <i>El TRASU resolverá la solicitud por defectos de tramitación sobre la base de las afirmaciones del usuario y de la documentación sustentatoria obrante en el expediente.</i>	Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios de Entel Perú.



Ello resulta sumamente grave si se considera que tal como se ha previsto el procedimiento, una queja fundada involucra la comisión de una transgresión normativa por parte de la empresa operadora. En ese contexto, el procedimiento está avalando una grave inobservancia al principio de debido proceso y al derecho de defensa de la empresa operadora. Así, esta propuesta invierte la carga de la prueba, generando una "presunción de ilicitud" en la conducta de la empresa operadora, generándose una serie de incumplimientos inconstitucionales.



Artículo	Propuesta Artículo 77°.- Elevación de expedientes al TRASU Los expedientes que contengan los recursos de apelación y las quejas deberán ser elevados al TRASU, en original o a través de los medios que la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal disponga. Para tal efecto, las empresas operadoras deberán observar las siguientes formalidades: 1. Los descargos de la empresa operadora deberán ser incluidos y foliados dentro del expediente. 2. El expediente deberá llevar adjunta una carta de elevación de la empresa operadora dirigida al TRASU, en la cual se indique lo siguiente: a. Nombre y apellidos del usuario. b. Número que identifique el servicio que se reclama. c. Tipo de expediente: recurso de apelación o queja. d. Número o código de identificación del reclamo. e. Número de folios que contiene el expediente. f. Concepto materia de reclamo. 3. El expediente de reclamo deberá ser elevado organizado de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 29°.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta N° DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Algunos artículos del proyecto, recogen el interés del OSIPTEL de digitalizar los expedientes de reclamos. Sin embargo, lamentablemente ello no va acompañado de la eliminación del expediente físico, lo cual creemos no resulta correcto, cuando el marco legal vigente admite la digitalización de documentos con validez legal. En ese sentido, sugerimos que se recoja en el presente artículo la posibilidad de elevar	En atención a lo señalado por Telefónica del Perú, cabe precisar que el artículo en comentario establece las formalidades que deben ser cumplidas por las empresas operadoras, a fin de elevar los expedientes que contengan los recursos de apelación y las quejas; ya sea que éstos se encuentren en formato digital o en físico. De otro lado, si bien el proyecto de Reglamento en su artículo 11° ha establecido la obligación de las empresas operadoras de implementar mecanismos adicionales que permitan a los abonados y usuarios



los expedientes al TRASU de manera digital de manera alternativa a la elevación física.

acceder al expediente asociado a su reclamo, dicha obligación sólo es exigible a las empresas operadoras que cuenten con más de 500.000 abonados a nivel nacional. De aquí que no resulte viable lo señalado por Telefónica del Perú, de eliminar la posibilidad de elevar el expediente físico.

Sin embargo, ello no significa que las empresas operadoras que hayan implementado el expediente digital tengan que elevarlo al TRASU, tanto en formato físico como en digital; sino que mientras el expediente cuente con valor legal pueden optar por elevarlo en cualquiera de los formatos según el mecanismo implementado.

En este sentido, acogiendo la sugerencia planteada por Telefónica del Perú, se procederá a precisar en el texto del presente artículo que aquellas empresas operadoras que cuenten con el expediente en digital con valor legal podrán elevar de manera alternativa el expediente en formato digital o en físico, conforme al siguiente texto:

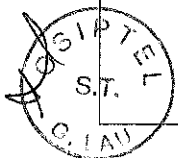
Artículo 77º.- Elevación de expedientes al TRASU

Los expedientes que contengan los recursos de apelación y las quejas deberán ser elevados al TRASU, en original o a través de los medios que la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal disponga.

Las empresas operadoras que cuenten con el expediente digital, podrán elevarlo al TRASU en dicho formato de manera alternativa al expediente físico, siempre que tenga valor legal.

Para tal efecto, las empresas operadoras deberán observar las siguientes formalidades:

1. Los descargos de la empresa operadora deberán ser incluidos y foliados dentro del expediente.
2. El expediente deberá llevar adjunta una carta de elevación de la empresa operadora dirigida al TRASU, en la cual se indique lo siguiente:
 - a. Nombre y apellidos del usuario.
 - b. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
 - c. Tipo de expediente: recurso de apelación o queja.



	d. Número o código de identificación del reclamo. e. Número de folios que contiene el expediente. f. Concepto materia de reclamo. 3. El expediente de reclamo deberá ser elevado organizado de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 29°.

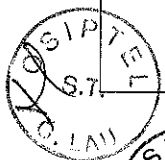
	Propuesta
Artículo	Artículo 78°.- Remisión de información por mecanismos o soportes electrónicos Adicionalmente a lo dispuesto en los artículos 61° y 77°, las empresas operadoras deberán remitir, por cada expediente que sea elevado y a través de mecanismos o soportes electrónicos, la información que le sea solicitada por la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, conforme a las instrucciones de dicha Secretaría y en la misma fecha que la empresa operadora eleva el expediente al TRASU. Asimismo, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU podrá solicitar a las empresas operadoras información adicional a la detallada anteriormente.

Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta N° DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Como hemos indicado en el artículo anterior, la elevación de la información a través de mecanismos o soportes electrónicos, no debe ser adicional a la elevación física sino alternativa, siempre y cuando la digitalización realizada cuente con validez legal.	Telefónica del Perú solicita que la elevación de la información a través de mecanismos o soportes electrónicos sea alternativa y no adicional a la elevación física. Al respecto, tal como se señaló en el análisis de los comentarios al artículo anterior, mientras el expediente elevado al TRASU cuente con valor legal, la empresa operadora puede optar por elevar los expedientes en formato digital o físico, según el mecanismo implementado.

Artículo	



	Propuesta	
	Artículo 79°.- Resolución final La resolución final expedida por el TRASU resuelve en última instancia administrativa los recursos de apelación; así como las quejas presentadas por los usuarios. Contra la resolución emitida por el TRASU no cabe la interposición de recurso de revisión.	
Comentarios Recibidos		Posición del OSIPTEL
No tenemos comentarios respecto al presente artículo.		No se formularon comentarios.
Artículo	Propuesta	
	Artículo 80°.- Aclaración y rectificación De oficio o a pedido de parte, siempre que no se altere el contenido sustancial ni el sentido de la resolución, el TRASU podrá: (i) aclarar la interpretación o el contenido de una resolución, en algún punto que se considere oscuro o dudoso, (ii) rectificar sus resoluciones en caso de error material o aritmético, con efecto retroactivo, en cualquier momento.	
Comentarios Recibidos		Posición del OSIPTEL
No tenemos comentarios respecto al presente artículo.		No se formularon comentarios.
Artículo	Propuesta	



	Artículo 81°.- Cumplimiento de resoluciones del TRASU Las empresas operadoras están obligadas a cumplir con las resoluciones emitidas por el TRASU en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, su incumplimiento será sancionado conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones. Salvo que la normativa o el TRASU establezcan un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución final del TRASU, que declara fundado o fundado parcialmente el recurso de apelación o queja del usuario y/o dispone medidas complementarias para su solución efectiva, las empresas operadoras deberán acreditar al TRASU acerca de su cumplimiento.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) • <u>CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES DEL TRASU:</u> Al respecto, dado que la resolución del TRASU pone fin a la instancia administrativa para los sujetos del procedimiento; ordenando en la mayoría de los casos el cumplimiento de determinados actos por parte de la empresa operadora. Solicitamos muy cordialmente a vuestro despacho incluya dentro del artículo bajo comentario las formalidades bajo la cual el TRASU debe emitir sus resoluciones, es decir, parámetros similares a los señalados en el artículo 55° del presente Proyecto.	América Móvil solicita que se precise las formalidades o parámetros bajo los cuales el OSIPTEL emitirá sus resoluciones. Al respecto, cabe precisar que el OSIPTEL, como toda entidad de la administración pública, desarrolla sus actividades de conformidad con las normas y principios establecidos en la Constitución Política, la LPAG, las normas que definen sus atribuciones y competencias (particularmente el Reglamento de Organización y Funciones del TRASU, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2003-CD/OSIPTEL) y el ordenamiento jurídico en general. En este sentido, no consideramos pertinente precisar en la presente norma las formalidades bajo las cuales el TRASU emitirá sus resoluciones.
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Informe elaborado por el ESTUDIO BULLARD, FALLA & EZCURRA ABOGADOS) <u>G) Acreditación del cumplimiento de resoluciones</u>	El estudio Bullard, Falla & Ezcurra Abogados cuestiona la racionalidad de la medida consistente en la obligación de la empresa operadora de acreditar, en un plazo de diez (10) días hábiles, el cumplimiento de lo que el TRASU hubiere ordenado en su resolución, señalando, de un lado, que con dicha medida se trasladan los costos de fiscalización a las empresas operadoras; y, por otro, que no se habría tenido en



El artículo 81 del Proyecto exige a las operadoras a acreditar el cumplimiento de los mandatos del TRASU en el plazo máximo de 10 días hábiles después de haber sido notificados con dichos pronunciamientos. El incumplimiento de tal obligación es calificado como una infracción grave.

De acuerdo con la exposición de motivos del Proyecto, la finalidad de la exigencia sería **"mejorar la verificación del cumplimiento de actos, decisiones o resoluciones de las instancias de solución de reclamos; y de esta manera, cautelar el cumplimiento efectivo de lo ordenado."**

Si bien resulta válido y legal que OSIPTEL fiscalice el cumplimiento de los mandatos del TRASU, ello no significa que se imponga a las operadoras los costos de supervisión. Al respecto, es importante tener en cuenta que dentro de los principios establecidos por la LPAG se encuentra el de favorecimiento a controles posteriores que impone en la autoridad la carga de supervisar el cumplimiento de normas entre otros.⁸⁵

Sin perjuicio de ello, es importante tener en cuenta que en el presente caso el Proyecto ya establece otros mecanismos específicos de supervisión. Así, el artículo 82 dispone una evaluación muestral del cumplimiento de regulaciones, la misma que permite la imposición de sanciones ante los incumplimientos por parte de las operadoras. De acuerdo con este mecanismo, la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal evalúa de oficio, con periodicidad semestral y a través de una muestra aleatoria representativa determinada por el OSIPTEL, la totalidad de expedientes de apelación y queja que hayan sido declarados fundados durante el semestre anterior a la fecha de evaluación.

cuenta que ya existen otros mecanismos de supervisión, como la evaluación muestral.

Al respecto, cabe señalar que los mecanismos para favorecer el cumplimiento de actos y/o decisiones de las empresas operadoras y el TRASU han sido regulados en los artículos 81°, 82° y 83° del Capítulo V del Título X del proyecto de Reglamento; y tienen como objetivo que los usuarios no sólo obtengan un pronunciamiento dentro de los plazos establecidos, sino también el cumplimiento efectivo de lo ordenado.

En ese sentido, dichos mecanismos han sido establecidos teniendo en cuenta las denuncias de incumplimiento de resoluciones favorables realizadas por los usuarios ante el TRASU.

Así, por ejemplo, hasta el III trimestre del 2014 se presentaron 906 quejas por incumplimiento de resoluciones emitidas tanto por las empresas operadoras como por el TRASU, de las cuales 348 (38 %) fueron declaradas fundadas. Es decir, en dichos casos se determinó que, aun cuando ya existía un pronunciamiento de la autoridad administrativa, la empresa operadora no cumplió con lo ordenado en la resolución.

⁸⁵ **1.16 Principio de privilegio de controles posteriores.** - La tramitación de los procedimientos administrativos se sustentará en la aplicación de la fiscalización posterior; reservándose la autoridad administrativa, el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada, el cumplimiento de la normatividad sustantiva y aplicar las sanciones pertinentes en caso que la información presentada no sea veraz.

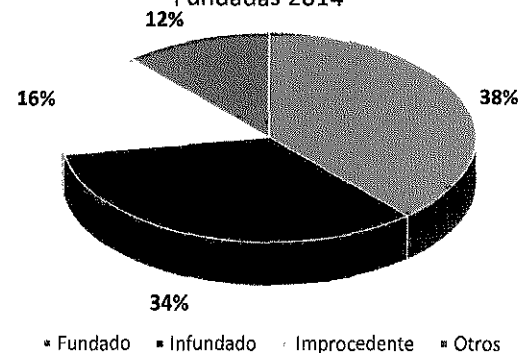


Determinada la muestra aleatoria, la Secretaría podrá requerir a los usuarios y/o a las empresas operadoras información vinculada al cumplimiento de las resoluciones de los expedientes objeto de evaluación. De verificar el incumplimiento de una o más resoluciones consideradas en la muestra representativa, se dará inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente.

Así, queda claro que existen otros mecanismos ya contemplados por la norma que resultan menos gravosos para alcanzar la finalidad de la exigencia, esto es, el correcto monitoreo del cumplimiento de los mandatos del TRASU.

En tal sentido, el deber de acreditación impuesto a las operadoras no hace más que trasladar a éstas los costos de fiscalización aleatoria encargada a la Secretaría. Con esta obligación de acreditación además prácticamente se deja sin utilidad el mecanismo de muestreo aleatorio.

Quejas: Incumplimiento de resolución-
Fundadas 2014



Otros: Acumulado, dar por concluido, dejar sin efecto la elevación y parcialmente fundado.

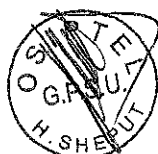
Fuente: Base de TRASU

Elaboración: Secretaría Técnica- Osiptel

El incumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU, reviste especial importancia, toda vez que trae consigo problemas de legitimidad en el funcionamiento del sistema de protección de derechos de los usuarios, provocando que éstos vean con desconfianza el sistema.

En este sentido, es necesario establecer mecanismos idóneos (como la obligación de acreditar ante el TRASU sobre las acciones que haya realizado la empresa operadora para dar cumplimiento a lo ordenado) que permitan fiscalizar el cumplimiento efectivo de lo ordenado por la autoridad administrativa.

Además de ello, es preciso mencionar que -salvo que una norma o el TRASU establezcan algo distinto- el plazo de diez (10) días hábiles para acreditar el cumplimiento de la resolución, es el plazo que el TRASU viene concediendo a las empresas operadoras para que cumplan con lo ordenado en sus resoluciones.



	Consecuentemente, el acreditar el cumplimiento de los actos administrativos no implica un traslado de costos de supervisión a las empresas operadoras o el incumplimiento del principio de privilegio de los controles posteriores ⁽⁸⁶⁾. Finalmente, con relación al comentario respecto a que existen otros mecanismos para el monitoreo del cumplimiento de las resoluciones; cabe indicar que el mecanismo al que se refiere el artículo bajo comentario es complementario al mecanismo de evaluación muestral del cumplimiento de resoluciones al que se refiere el artículo 82° y no es excluyente del mismo.
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta N° DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Solicitamos considerar que es difícil cumplir dicho plazo cuando se requiere actuación técnica o pruebas conjuntas con el OSIPTEL. Así, no debería ser atribuible a la empresa cuando no se puede ejecutar la Resolución por culpa de terceros (Ej: cliente no permite visitarlo). Por otro lado, en el caso de facturación y cobro debería aplicarse el plazo establecido en el artículo 14° por defecto, sobre todo considerando que el monto de reclamo se encuentra inhibido, es decir, no es materia de cobro al cliente.	Con relación a lo señalado por Telefónica del Perú, respecto a la insuficiencia del plazo para acreditar el cumplimiento de la resolución del TRASU; cabe señalar que conforme se señaló en el anterior comentario, en lo que respecta al plazo de diez (10) días hábiles con el que contarán las empresas operadoras para acreditar al TRASU acerca del cumplimiento de las resoluciones finales emitidas por dicho órgano, se debe considerar que, en la práctica, éste es el plazo que viene aplicando el TRASU en sus resoluciones. Con relación a la propuesta de Telefónica del Perú para que en los casos de devolución resulte aplicable lo dispuesto en el artículo 14° de la presente norma; cabe indicar que –justamente- este es uno de los supuestos en los que una norma establece un plazo distinto.
ENTEL PERÚ S.A. (Carta CGR-2028/14 del 6 de noviembre de 2014)	Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

⁸⁶ Ley de Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.16. Principio de privilegio de controles posteriores.- La tramitación de los procedimientos administrativos se sustentará en la aplicación de la fiscalización posterior; reservándose la autoridad administrativa, el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada, el cumplimiento de la normatividad sustantiva y aplicar las sanciones pertinentes en caso que la información presentada no sea veraz.



El presente artículo señala que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, las empresas operadoras deberán acreditar ante el TRASU el cumplimiento de lo dispuesto por la resolución que declara fundado o infundado parcialmente el recurso de apelación o queja del usuario.

Al respecto, sugerimos eliminar dicha disposición debido a que ésta generaría una excesiva carga a las empresas operadoras, la cual se traduciría finalmente en una generación innecesaria de costos para éstas.

En su lugar, sugerimos establecer una supervisión ex post, por la cual OSIPTEL, de creerlo conveniente y para casos concretos o muestras representativas, inicie acciones de supervisión tal como lo establece el artículo 82 del presente Proyecto.

Propuesta

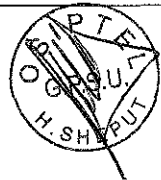
Artículo

Artículo 82°.- Evaluación muestral del cumplimiento de resoluciones

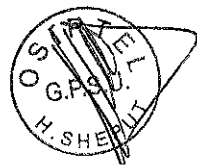
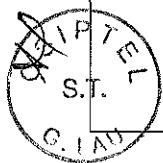
La Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal evaluará de oficio, con periodicidad semestral y a través de una muestra aleatoria representativa determinada por el OSIPTEL, la totalidad de expedientes de apelación y queja que hayan sido declarados fundados durante el semestre anterior a la fecha de evaluación.

Determinada la muestra aleatoria, la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal podrá requerir a los usuarios y/o a las empresas operadoras información vinculada al cumplimiento de las resoluciones de los expedientes objeto de evaluación.

Realizada la evaluación, la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal elaborará un Informe con los resultados de la misma. De verificar el cumplimiento de las resoluciones consideradas en la muestra representativa, dicha Secretaría propondrá al TRASU el archivo del expediente. Por el contrario, ante incumplimiento de una o más resoluciones consideradas en la muestra representativa, dará inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.



Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta N° DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Nuevamente no se considera el margen de error. Así 1 sola resolución en el que no se haya evidenciado el cumplimiento de las miles de resoluciones de primera instancia, puede involucrar una sanción administrativa. Por ello, solicitamos considerar los comentarios realizados al anexo 1.	Con relación al comentario de Telefónica del Perú respecto a que un incumplimiento podría generar una sanción y la inexistencia de un margen de error en la tipificación de la infracción, nos remitimos a los comentarios del OSIPTEL en lo correspondiente al régimen de infracciones y sanciones. De otro lado, cabe precisar que el presente artículo establece un mecanismo complementario a lo dispuesto en el artículo anterior, toda vez que regula el procedimiento de evaluación que -de oficio- realizará la Secretaría Técnica, a fin de verificar el cumplimiento efectivo de las resoluciones recaídas sobre los expedientes de quejas y apelaciones que hayan sido declaradas fundadas (o parcialmente fundadas) por el TRASU durante el semestre anterior a la fecha de evaluación. Como podemos apreciar, se trata de un mecanismo que permite a la autoridad administrativa (el TRASU) verificar -de oficio- que las empresas operadoras cumplan efectivamente con las resoluciones emitidas por el TRASU; para lo cual, podrán tomar en consideración la información remitida por las empresas operadoras a la que se refiere el artículo precedente. No obstante lo señalado, se ha considerado pertinente precisar el artículo bajo comentario, conforme al siguiente texto: Artículo 82°.- Evaluación muestral del cumplimiento de resoluciones La Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal evaluará de oficio, con periodicidad semestral y a través de una muestra aleatoria representativa determinada por el OSIPTEL, la totalidad de expedientes de apelación y queja que hayan sido declarados fundados durante el semestre anterior a la fecha de evaluación.

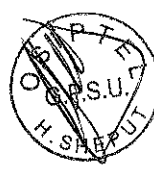


	Determinada la muestra aleatoria, la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal podrá requerir a los usuarios y/o a las empresas operadoras información vinculada al cumplimiento de las resoluciones de los expedientes objeto de evaluación. Realizada la evaluación, la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal elaborará un Informe con los resultados de la misma. <u>De verificar el incumplimiento de una o más resoluciones consideradas en la muestra representativa</u>, dará inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.
Artículo	Propuesta
	Artículo 83°.- Evaluación individual del cumplimiento de resoluciones De oficio y/o a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal evaluará el cumplimiento de una resolución emitida por la empresa operadora o por el TRASU. Realizada la evaluación, la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal elaborará un Informe con los resultados de la misma. De verificar el cumplimiento de la resolución correspondiente, dicha Secretaría propondrá al TRASU el archivo del expediente. Por el contrario, ante su incumplimiento dará inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta N° DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Agradeceremos considerar los comentarios al artículo anterior.	Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en el comentario anterior.

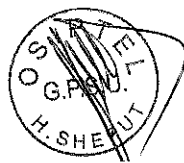
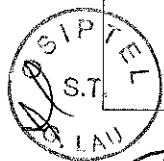


	No obstante ello, se ha considerado pertinente precisar el presente artículo, conforme al siguiente texto: Artículo 83°.- Evaluación individual del cumplimiento de resoluciones De oficio y/o a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal evaluará el cumplimiento de una resolución emitida por la empresa operadora o por el TRASU. <u>Realizada la evaluación, la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal elaborará un Informe con los resultados de la misma. De verificar el incumplimiento de la resolución correspondiente dará inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.</u>

Propuesta	
Artículo	Artículo 84°.- Reclamos por calidad del servicio de arrendamiento de circuitos Los reclamos presentados por los arrendatarios de circuitos por problemas relacionados con la calidad del servicio prestado, se sujetarán a las siguientes reglas: 1. El arrendador deberá designar la cantidad de líneas telefónicas necesarias para la atención de los reclamos referidos a fallas o problemas relacionados con la calidad del servicio. Asimismo, el arrendador deberá poner en conocimiento de los arrendatarios los números correspondientes a las líneas telefónicas para la atención de las fallas y de los problemas relacionados con la calidad del servicio prestado. Dichas líneas deberán estar a disposición de los arrendatarios durante las veinticuatro (24) horas del día, inclusive los días feriados y/o no laborables. A fin de acreditar el reclamo por avería, se podrá considerar como prueba la facturación detallada en la que consten las llamadas efectuadas a los números telefónicos de atención a reclamos por fallas y/o problemas relacionados con la calidad del servicio. Para estos efectos, las llamadas a los números antes mencionados deberán incluirse en la facturación detallada, incluso en el caso que estos números correspondan a la serie 0-800. El arrendador deberá



	informar al operador de telefonía fija los números 0-800 destinados a la atención de reclamos para los fines mencionados. - Los reclamos serán registrados por el arrendador y se les asignará un código de identificación, señalándose: la fecha y hora del reclamo, el número de identificación del circuito, la descripción de la falla o del problema relacionado a la calidad del servicio y su causa, el tipo de servicio, y la fecha y hora de reparación. El arrendador está obligado a proporcionar a los arrendatarios, en el momento en que formulen su reclamo, el código de identificación del mismo. El arrendador no podrá cambiar el código de identificación de reclamo en ningún caso. - El arrendador deberá efectuar la verificación de la falla o del problema relacionado con la calidad del servicio y le dará solución dentro de las ocho (8) horas siguientes al reporte de avería, salvo situaciones de caso fortuito o fuerza mayor debidamente sustentadas. En caso el problema o la falla no fuese solucionada dentro de dicho plazo, el arrendador comunicará la fecha y hora en que se solucionará la misma, debiendo indicar las causas de la demora. El arrendador no podrá discriminar entre sus arrendatarios para efectos de las reparaciones, debiendo efectuarlas dentro de los mismos plazos en los que repara sus propios circuitos y los circuitos de sus subsidiarias, filiales o empresas vinculadas. - Si la causa de la falla fuera atribuible al arrendatario, el arrendador, inmediatamente conocido tal hecho, deberá informarlo al arrendatario, sin perjuicio de lo que se establece en el artículo siguiente. En tales casos, corresponderá al arrendatario solucionar la falla o el problema relacionado a la calidad del servicio, coordinando con el arrendador, de ser el caso, la restauración del servicio. - En ningún caso las reparaciones o subsanaciones tomarán un tiempo tal que el servicio devenga en defectuoso o inútil.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) <u>RECLAMOS POR CALIDAD DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS:</u>	La incorporación de las normas que regulan el procedimiento para la atención y solución de fallas y problemas de calidad en la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos que –actualmente- se encuentran en la Resolución de Consejo Directivo N° 019-98-CD/OSIPTEL ha sido realizada con el objeto de sistematizar y consolidar la normativa de reclamos de usuarios.



En relación a lo establecido en el Título X del Proyecto bajo comentario podemos observar que vuestro despacho ha trasladado el texto de la versión vigente de la Directiva de Reclamos; es decir, no se ha analizado a detalle y por ello no se ha equiparado criterios con las modificaciones introducidas en el Proyecto; como por ejemplo, se sigue haciendo referencia a reportes de avería, en contradicción a lo que propone todo el cuerpo legal bajo comentario.

Adicionalmente a la estandarización antes mencionada, solicitamos a vuestro despacho que establezca como sujeto activo del procedimiento de reclamos - amparado bajo el presente Proyecto- sólo a aquellos arrendatarios de circuitos que sean usuarios finales del servicio de telecomunicaciones, para los cuales está dirigida la presente norma.

En efecto, sin desconocer el carácter especial que tiene dicho procedimiento; y, de la misma manera que las normas sobre las Condiciones de Uso para el arrendamiento de circuitos (antes reguladas en el citada Resolución del Consejo Directivo) fueron incorporadas al TUO de las Condiciones de Uso, se incluye en esta norma el procedimiento antes mencionado.

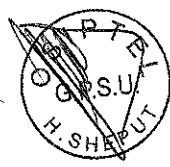
En atención a ello, este procedimiento ha sido establecido en el Título X del proyecto de Reglamento bajo la misma denominación empleada en la Resolución N° 019-98-CD/OSIPTEL, y sin mayores modificaciones, tales como, aquellas relacionadas con el plazo para remitir el recurso de apelación al TRASU y el cambio de denominación de reporte de avería por reclamo por avería –atendiendo al comentario de América Móvil-.

En consecuencia, evaluado el comentario presentado, el inciso 3) del artículo bajo comentario se ha precisado, conforme al siguiente texto:

“(…)

3. El arrendador deberá efectuar la verificación de la falla o del problema relacionado con la calidad del servicio y le dará solución dentro de las ocho (8) horas siguientes al reclamo por avería, salvo situaciones de caso fortuito o fuerza mayor debidamente sustentadas. En caso el problema o la falla no fuese solucionada dentro de dicho plazo, el arrendador comunicará la fecha y hora en que se solucionará la misma, debiendo indicar las causas de la demora. (…)”

Por otro lado, cabe mencionar que no consideramos conveniente acoger lo señalado por América Móvil para que –únicamente- se considere aplicable el presente Título a los usuarios finales; pues como se señaló anteriormente, estamos frente a un procedimiento especial, cuya finalidad es regular los reclamos relacionados a problemas de calidad en la prestación del servicio de arrendamiento



	de circuitos presentados por los arrendatarios de circuitos, conforme a lo señalado en el TUO de las Condiciones Uso ⁽⁸⁷⁾ .
AMERICATEL PERÚ S.A. (Carta C.615-2014-GLAR del 6 de noviembre de 2014) Respecto a la información que deberá de brindar la empresa operadora señalada en el Punto 2: Con relación a la información que se le debe de brindar a un arrendatario cuando éste representa un reclamo, se consigna que se debe de brindar — entre otros — la fecha y hora de reparación.	Con relación a lo mencionado por Americatel en el punto 2 del presente artículo en comentario, cabe mencionar que las obligaciones contenidas en dicho punto no han sido modificadas, es decir son las mismas que se vienen exigiendo actualmente a las empresas operadoras. Asimismo, la información que el presente artículo exige sea consignada en el registro de reclamos guarda correspondencia con lo dispuesto en el artículo 89° del TUO de las Condiciones de Uso ⁽⁸⁸⁾. En tal sentido no consideramos pertinente atender lo solicitado.

⁸⁷ Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTTEL Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Artículo 80.- Requisitos de la solicitud

Cualquier persona puede solicitar la contratación del servicio de arrendamiento de circuitos. La solicitud deberá formularse por escrito y contener como mínimo, lo siguiente:

- (i) El tipo de circuito solicitado;
- (ii) La dirección en que se ubicarán los puntos terminales;
- (iii) Las características técnicas deseadas y, de ser el caso, la redundancia del circuito; y,
- (iv) La fecha de inicio deseada y plazo del arrendamiento.

Asimismo, en la solicitud se deberá indicar si el circuito será utilizado para brindar servicios públicos de telecomunicaciones y el tipo de servicio de que se trate.

En ningún caso el arrendador podrá condicionar la contratación del servicio a un determinado uso.

Las solicitudes a que se refiere el presente artículo serán consideradas como una invitación a ofrecer.

⁸⁸ Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTTEL Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Artículo 89.- Obligación de llevar registros

El arrendador deberá llevar, respecto de todos los circuitos en arrendamiento, registros de:

- (i) Las solicitudes de arrendamiento de circuitos;
- (ii) Las ofertas formuladas;
- (iii) La aceptación de las ofertas;
- (iv) Las fechas de instalación y operación de los circuitos;
- (v) Las mediciones sobre la continuidad del servicio;
- (vi) La calidad de la transmisión; y,
- (vii) La atención de los reportes de averías del servicio contratado, incluyéndose como mínimo la siguiente información: (a) código correlativo del reporte de avería; (b) fecha y hora del reporte; (c) fecha y hora de la solución de la avería; (d) código de identificación del circuito reportado; y (d) descripción de la avería reportada.

(a) código correlativo del reporte de avería; (b) fecha y hora del reporte; (c) fecha y hora de la solución de la avería; (d) código de identificación del circuito reportado; y (d) descripción de la avería reportada.



Sobre el particular, consideramos que dicha obligación informativa genera un requerimiento muy complejo para los arrendadores.

Si se toma en cuenta la casuística, el brindar una fecha y hora exacta en la cual se va terminar una reparación es una acción muy compleja (casi imposible de cumplir), en especial cuando la ejecución de dicha acción no solo depende del tipo de evento sino que en algunos casos está sujeta a las acciones que deben de realizar los clientes (p.e. ingreso a sus instalaciones).

Adicionalmente, en algunos casos la reparación de un enlace demanda el traslado de personal al domicilio de instalación; acción que se encuentra sujeta a la disponibilidad del traslado (terrestre, área e inclusive fluvial, factores climatológicos, entre otros. Estos hechos impiden claramente que podamos dar una fecha y hora exacta en la cual se estaría reparando el circuito.

No obstante lo antes señalamos, en caso se deba de brindar esta información a los arrendatarios que presenten un reclamo, estimamos pertinente que se indique las empresas arrendadoras deberían de brindar un estimado de fechas y horas entre las cuales se podría realizar la reparación.

• **Respecto a la información que deberá de brindar la empresa operadora señalada en el Punto 3:**

Con relación a la solución de los problemas de calidad reportados, se indica que éstos deben de cumplirse dentro de las ocho (08) horas siguientes a la presentación del reporte de avería. Al igual que en el punto precedente, consideramos importante manifestar

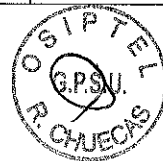
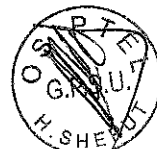
De otro lado, respecto a lo señalado por Americatel, sobre el punto 3 del presente artículo; es preciso mencionar, como bien se señaló anteriormente, que el procedimiento para la atención y solución de problemas de calidad en la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos, no ha sido modificado de manera sustancial, sino que gran parte del texto contenido en la Resolución de Consejo Directivo N° 019-98-CD/OSIPTEL se ha mantenido conforme se encuentra en la normativa vigente.

En tal sentido, no se considera conveniente acoger la propuesta planteada por Americatel.

Tales registros deberán mantenerse de forma documentada e inalterable, durante los tres (3) años posteriores a la ocurrencia de los hechos y circunstancias registrados. Asimismo, el arrendador está obligado a presentar a OSIPTEL, cuando éste lo solicite, los documentos que sustenten las condiciones establecidas para sí mismo o para las empresas vinculadas, en el caso que el primero o las últimas presten servicios que se encuentren en competencia con los que brindan otras empresas proveedoras de servicios públicos de telecomunicaciones a través de los circuitos arrendados. A efectos de determinar la vinculación entre las empresas se utilizará el criterio establecido en el Artículo 25 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones. (subrayado agregado)

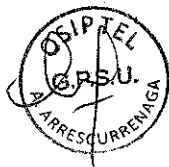
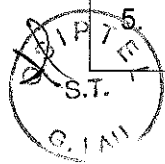


que el cumplimiento de dicha obligación tiene un alto nivel de complejidad para los arrendadores. Siguiendo con la línea de lo antes expuesto, es fundamental que se tomen en consideración la casuística. Por ejemplo, en los casos que la solución de la avería demande una visita al domicilio de instalación del circuito, no solo se debe de tener en cuenta para el cómputo del plazo las acciones de reparación que se ejecutan sobre el circuito afectado, sino todas las demás acciones que se requieren para que el personal de los arrendadores lleguen a efectuar dichas labores, tales como traslados, descartes remotos, coordinación con el arrendatario, entre otros. No obstante lo antes señalado, en caso se estime necesario el establecimiento de un tiempo de reparación, consideramos que el referido plazo (ocho horas) debería ser computado desde el momento en el cual el arrendador se encuentra en el domicilio de instalación del circuito afectado.	
<u>GILAT TO HOME PERÚ S.A.</u> (Carta GL-602-2014 del 6 de noviembre de 2014) Al respecto, consideramos que el plazo de ocho (8) horas no es un tiempo suficiente para reparar la avería, considerando la complejidad de la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos; por ende, recomendamos que el plazo para atender la avería sea de cuatro (4) días; es decir, el mismo plazo contemplado para atender los reportes previos de los reclamos de calidad.	Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta N° DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) 1. Respecto a la siguientes disposición “las llamadas a los números antes mencionados deberán incluirse en la facturación detallada, incluso en el caso que estos números correspondan a la serie 0-	Con relación a lo señalado por Telefónica del Perú en los puntos 1, 2 y 3; cabe mencionar, tal como se indicó en el análisis de los comentarios anteriores, que la finalidad de la inclusión de este procedimiento es sistematizar y unificar el procedimiento de reclamos, recogiendo las disposiciones actualmente vigentes (Resolución de Consejo Directivo N° 019-98-CD/OSIPTEL).



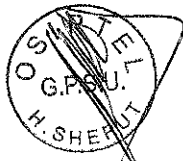
800" debe considerarse que dicha obligación no depende necesariamente de la empresa que brinda el servicio de arrendamiento de circuitos, sino de la empresa que brinda el servicio de telefonía a través del cual el arrendatario realizó la comunicación a los números de atención de reclamos del arrendador. En efecto, el arrendatario puede realizar dicha comunicación a través de un teléfono fijo o móvil del operador A. Por tanto, corresponderá al arrendatario solicitar al operador A la facturación detallada para verificar si se comunicó o no con el servicio de atención telefónica del arrendador.

2. Por otro lado, la realización de una llamada no acredita la presentación de un reclamo por avería. En efecto, puede presentarse la siguiente casuística: (i) Llamada para reportar un reclamo de avería distinto; (ii) Llamada pudo haberse efectuado por un motivo distinto a un reclamo por avería; (iii) Pudo realizarse la llamada pero el llamante pudo haber cortado antes de realizar el reclamo por avería.
3. Nos preocupa que a través del presente proyecto se esté generando una presunción de presentación de reclamos innecesaria generando un nivel de protección como si el arrendatario estuviese en un estado de indefensión total frente a la empresa operadora cuando éstos son usuarios especializados, con un alto nivel de conocimiento de la normativa sectorial.
4. En ese sentido, rechazamos que se admita para estos casos como prueba de la presentación de reclamo una prueba distinta a la que se utiliza para otros tipos de reclamos que es, el cargo de presentación del reclamo o el código de identificación del mismo.
5. Respecto a la información que debe brindarse al momento de presentar el reclamo, resulta fundamental que el arrendatario



otorgue código de identificación del circuito, dado que de otra manera no se puede atender la avería. Este código hace las veces del número telefónico. No bastan con tener identificado el arrendatario dado que un arrendatario puede tener múltiples circuitos arrendados. En ese sentido corresponde precisar el numeral 2 a efectos que se indique que el número de identificación del circuito debe ser proporcionado por el arrendatario.

6. Lo mismo se presenta con la descripción de la falla. En este caso corresponde al arrendatario manifestar el problema o falla supuestamente presentado, sobre ello versa el reclamo. Sin embargo, finalmente es un dicho del arrendatario, es decir, no necesariamente existirá una falla o un problema de calidad. Sin embargo, la propuesta asume que en todos los casos hay un problema de responsabilidad del arrendador, lo cual no es correcto. Por tanto, no es correcto obligar al arrendador a registrar "la descripción de la falla o del problema relacionado a la calidad del servicio y su causa".
7. Bajo dicha misma premisa, precisar el requisito de registro de "la fecha y hora de reparación" y más bien incorporar información sobre "la fecha y hora de solución del reclamo", en la medida que no necesariamente todo reclamo dará lugar a una reparación. Para hacer un simil con los reclamos de facturación, dicha exigencia sería la misma que exigir que en todo reclamo por facturación se registre la fecha y hora de devolución del monto recamado.
8. No estamos de acuerdo con el texto subrayado: "El arrendador no podrá discriminar entre sus arrendatarios para efectos de las reparaciones, debiendo efectuarlas dentro de los mismos plazos en los que repara sus propios circuitos y los circuitos de sus subsidiarias, filiales o empresas vinculadas."



Ello en la medida que el plazo de reparación dependerá de la complejidad de problema. No podemos garantizar que todas las reparaciones se efectúen en el mismo plazo porque habrán reparaciones más complejas que otras. Lo que se debe salvaguardar es que no exista discriminación, no que exista igualdad. Asimismo, hay que considerar que determinados arrendatarios suscriben acuerdos con SLA's específicos, estando dispuestos a pagar un plus por la atención bajo prioridades que van más allá del mínimo legal. Por tanto, en estos casos tampoco se puede exigir una atención a todos en el mismo plazo dado que ello dependerá del SLA contratado. Ello no resulta discriminatorio.

COMPañÍA DE COMERCIO GLOBAL S.A.C.

(Carta CCG/GG-138-2014 del 11 de noviembre de 2014)

- 1- ¿Cómo se trata el caso de un servicio que incluya el arrendamiento de circuito para el acceso al back bone de Internet, debido a los altibajos que pueda presentar el Internet, sin que el operador sea ISP?

Con atención a la consulta formulada por la Compañía de Comercio Global, de cómo se resolverán los casos donde el arrendamiento de circuitos incluya acceso al back bone de Internet; cabe mencionar que el presente artículo regula el procedimiento de reclamos de calidad de arrendamiento de circuitos. Por tanto, resulta aplicable a todos los problemas de calidad en la prestación del servicio reportados por los arrendatarios de circuitos.

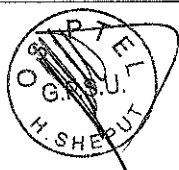
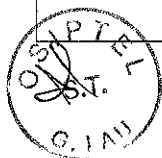
Ahora bien, la forma en que se resolverán estos problemas dependerá del caso concreto.

En consecuencia, se ha considerado pertinente precisar el presente artículo, conforme al siguiente texto:

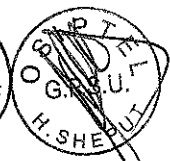
Artículo 84°.- Reclamos por calidad del servicio de arrendamiento de circuitos

(...)

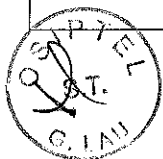
3. El arrendador deberá efectuar la verificación de la falla o del problema relacionado con la calidad del servicio y le dará solución dentro de las ocho (8) horas siguientes al reclamo por avería, salvo situaciones de caso fortuito o fuerzamayor debidamente sustentadas. (...).



Artículo	Propuesta
	Artículo 85°.- Procedimiento del reclamo por calidad de arrendamiento de circuitos El arrendador resolverá el reclamo presentado en un plazo que no excederá de los cinco (5) días hábiles a ser contados a partir de la fecha del reclamo. Contra dicha Resolución cabe recurso de apelación dirigido al TRASU, el que deberá ser presentado en un plazo que no excederá de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación de la resolución correspondiente; o transcurrido igual plazo desde la fecha en la que el arrendador debió haber emitido y notificado la mencionada resolución. El recurso de apelación será elevado por la empresa operadora al TRASU en un plazo que no excederá de tres (3) días hábiles a ser contados a partir de la fecha de su presentación. Para resolver en última instancia administrativa, el TRASU contará con un plazo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de la elevación, prorrogable hasta por diez (10) días hábiles adicionales. En el supuesto que el reclamo de calidad esté relacionado con la suspensión del servicio arrendado, el TRASU a solicitud del reclamante, deberá pronunciarse respecto de: los términos y condiciones en que se produjo la suspensión del servicio de arrendamiento de circuitos, y el monto de la compensación a que hace referencia las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta N° DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Este tipo de reclamos resulta muy complejo. Sin embargo, se está planteando plazos muy reducidos que no permitirán una adecuada	Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



atención de los mismos. Frente a ello solicitamos ampliar el plazo de solución a 20 días hábiles y considerar los distintos comentarios realizados sobre el procedimiento de reclamos en los distintos artículos del presente anexo.	
Artículo	Propuesta
	Artículo 86°.- Red digital de servicios integrados El procedimiento a que hace referencia el Título X, también será aplicable a los reclamos por fallas y problemas relacionados con la calidad de las líneas de acceso primario de la red digital de servicios integrados.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
AMERICATEL PERÚ S.A. (Carta C.615-2014-GLAR del 6 de noviembre de 2014) Con relación a los alcances de la tecnología que estarían comprendidos en el presente título, agradeceríamos se sirvan confirmarnos que solo abarcaría los enlaces (circuitos) primarios (denominados "PRI"). Por otro lado, consideramos que los enlaces satelitales deben ser excluidos de los alcances del Título X. Como hemos manifestados previamente, gran porcentaje de dichos enlaces se encuentran instalados en lugares remotos (p.e. campamentos ubicados en la selva) y el solo hecho de llegar a dichos sitios implica una utilización de tiempo solo en realizar los trabajos respectivos. Esto, genera una casuística que implica que dicha tecnología no permita a las empresas operadoras cumplir con lo establecido en el referido título.	Americatel solicita se precise la tecnología que estaría comprendida en este artículo. Al respecto, en primer término, cabe mencionar que la Red Digital de Servicios Integrados (RDSI) es una red que facilita conexiones digitales extremo a extremo entre los terminales conectados a ella (teléfono, fax, ordenador, etc.) para proporcionar una amplia gama de servicios, tanto de voz como de datos. El usuario puede contratar dos tipos de servicio. - Acceso básico o BRI (Basic Rate Interface), que se compone de dos canales B y un canal D de 16Kbps. Frecuentemente se dispone para pequeños usuarios o viviendas. - Acceso primario o PRI (Primary Rate Interface), que se compone de 30 canales B y un canal D de 64Kbps, pudiendo estar los canales B agrupados como 5 canales H0 o un canal H12. Frecuentemente para empresas de mayor tamaño.



	Los tipos de canales RDSI que han sido definidos, son: – Canales tipo B.- Transmiten información a 64Kbps (datos de voz o datos informáticos). – Canales tipo D.- Envían información de control, también se llaman canales de señalización. También pueden transportar datos cuando no se usan para control. Pueden trabajar a 16Kbps o 64Kbps según el tipo de servicio contratado. Por tanto, la empresa al brindar el BRI y el PRI tiene responsabilidad sobre ambos. Lo mismo sobre el enlace satelital. En ese sentido, respecto al ámbito de aplicación, el Título X de la presente norma, al regular el procedimiento de atención de reclamos por calidad del servicio de arrendamiento de circuitos, es aplicable a todas las prestaciones que califiquen como arrendamiento de circuitos, sin importar la tecnología que se use (fibra óptica, satélites, etc.).
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta N° DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) No tenemos comentarios al presente artículo.	No se formularon comentarios
Artículo	Propuesta Artículo 87°.- Régimen de Infracciones y Sanciones En el Anexo N° 1 se establece el Régimen de Infracciones y Sanciones aplicable a la presente norma.



	El incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente Reglamento será sancionado por el OSIPTEL, de acuerdo al procedimiento y disposiciones previstas en la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL y al Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones aprobado por este Organismo.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</u> (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) <u>(Comentarios al artículo 87° y Anexo 1)</u> • <u>RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES:</u> Con relación al Régimen de Infracciones y Sanciones, consideramos que resulta peligroso e ilegal que se imponga una multa por cada incumplimiento individual en los reclamos de los usuarios, o por cada conjunto pequeño de reclamos. En efecto, en un escenario en el cual concurren empresas con millones de usuarios, es inevitable que —por un efecto estadístico- se produzcan ciertas situaciones en las cuales ocurran distorsiones o irregularidades involuntarias, precisamente por efecto de la gran cantidad de procesos necesarios para la atención de millones de usuarios, razón por la cual la regulación no debe ignorar dicha realidad, y por el contrario, debe adoptar las medidas necesarias para reconocerla. Para tales efectos y al mismo tiempo cumplir con el Principio de No Arbitrariedad -constitucionalmente reconocido-, el OSIPTEL debe establecer y parámetros objetivos que impliquen la certeza en los administrados sobre cuándo se encuentra ante escenarios punibles. Un mecanismo de lograr ello es estableciendo rangos, tal como es realizado en otros mercados regulados. Ciertamente, podría aplicarse un esquema en el cual los incumplimientos a las disposiciones contenidas en la Directiva de Reclamos que afecten entre 10% y 20% de los usuarios, puede ya ser considerado una infracción leve,	América Móvil cuestiona que el OSIPTEL pueda sancionar el incumplimiento a las obligaciones contempladas en el presente Reglamento por “errores puntuales”, indicando que en un mercado donde las empresas operadoras tienen millones de usuarios es inevitable que ocurran algunas irregularidades involuntarias. Por ello, consideran que sería razonable que se establezcan indicadores para permitir un margen de error, de tal manera que se imponga una sanción, no por cada una de las conductas punibles, sino cuando se afecte una cantidad de usuarios que podría ser el 10% o 20%, y que se establezcan compromisos de mejora. A continuación, abordaremos cada uno de los temas involucrados en los cuestionamientos de América Móvil: i. Sobre el establecimiento de indicadores Al respecto, conforme a las obligaciones establecidas en el presente Reglamento y la tipificación de las infracciones establecida en el Anexo N° 1 bastaría que se configure el incumplimiento en un solo caso en particular, para que sea posible el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, es decir, no es necesario un número mínimo de incumplimientos detectados o el incumplimiento de indicadores. En efecto, la tipificación de una conducta como infracción en el marco del presente Reglamento se encuentra relacionada al cumplimiento de una obligación. En particular, se trata de incumplimientos que atentan contra los intereses de los abonados y/o usuarios en el marco

aumentando la calificación de manera directa con el aumento de usuarios afectados.

Ello no significa que ante escenarios de incumplimientos que afecten, por ejemplo, a menos del 10% de usuarios, éstos queden desprotegidos, toda vez que en dichos casos el OSIPTEL podrá establecer compromisos de mejora con los operadores y no directamente una sanción administrativa. Para tales efectos, resultaría sumamente útil que el OSIPTEL utilice herramientas estadísticas para definir el umbral sobre el cual se considera que existe un incumplimiento.

Siendo ello así, nuestra empresa considera un punto vital la incorporación de parámetros objetivos derivados de cálculos estadísticos debidamente sustentados, que puedan asegurar que las empresas con alto número de usuarios (producto de una gran inversión en el Perú) no afronten un gran riesgo injustificado y discriminatorio, sólo por dicha característica. De no incorporarse dichos parámetros en la versión final del Proyecto, el mismo será irrazonable y arbitrario.



de sus reclamos derivados de la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

En ese sentido, y sin perjuicio de la aplicación del principio de razonabilidad en el caso concreto, no es factible el empleo de indicadores en el marco de una posible infracción al presente Reglamento.

Además, debe tenerse en cuenta que, a través de la tipificación propuesta, se pretende la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe sino que prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo.

En ese sentido, supeditar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador al incumplimiento de parámetros sustentados en indicadores estadísticos que toleren un margen de error, desincentivaría dichas finalidades.

De otro lado, respecto a la afirmación de América Móvil, sobre la peligrosidad e ilegalidad que se imponga una multa por cada incumplimiento, debemos mencionar que detectada la presunta infracción, corresponde a la autoridad competente activar los mecanismos legales tendientes a verificar el cumplimiento de las normas bajo el ámbito de su competencia.

Asimismo, cabe recordar que los procedimientos seguidos ante el OSIPTEL deben cumplir con las garantías del procedimiento administrativo sancionador establecidas en la normativa aplicable, tales como, el deber de la autoridad de motivar sus decisiones, la observancia de los principios del procedimiento, etc.

Finalmente, debe tomarse en consideración que el daño ocasionado por una infracción no se limita al daño en los casos concretos de los expedientes que son materia de análisis y que forman parte del



procedimiento administrativo sancionador; sino que –además– su comisión contribuye a mermar la confianza en el funcionamiento del sistema.

ii. Sobre la tipificación de conductas con relevancia estadística

Con relación a lo indicado por América Móvil respecto al establecimiento de criterios de relevancia estadística al momento de tipificar infracciones, teniendo en cuenta la gran cantidad de usuarios que atiende; es necesario precisar, tal como se ha indicado en los puntos precedentes, que la tipificación de una conducta como infracción se encuentra relacionada al cumplimiento de una obligación; máxime si se trata de incumplimientos que atentan contra los intereses de los abonados y usuarios en el marco de un procedimiento de reclamo.

En consecuencia, no resulta viable la propuesta de establecer criterios estadísticos (como el propuesto por América Móvil de establecer rangos para que incumplimientos que afecten entre 10% y 20% de usuarios sea considerado como infracción leve y para los incumplimientos que afecten menos del 10% de usuarios se establezcan compromisos de mejora) para la tipificación y calificación de las infracciones a las que se refiere este Reglamento.

iii. Sobre el principio de no arbitrariedad

América Móvil ha señalado que se estaría incumpliendo con el “principio de no arbitrariedad” dado que el OSIPTEL no ha planteado parámetros objetivos –derivados de cálculos estadísticos– que impliquen certeza en los administrados sobre cuándo se encuentran ante escenarios punibles.

Al respecto, nos remitimos a lo señalado anteriormente respecto al establecimiento de indicadores; debiendo –además– indicar que la



	tipificación y calificación de las infracciones previstas en el presente Reglamento es clara, expresa y cierta; y ha sido establecida en concordancia con los fines públicos perseguidos y según las obligaciones impuestas en el presente Reglamento; correspondiendo, a cada tipo, el rango previsto en la Ley N° 27336. iv. Sobre la incorporación del compromiso de mejora América Móvil solicita que se incorporen alternativas menos gravosas como el denominado “compromiso de mejora” establecido en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Al respecto, cabe indicar que el compromiso de mejora del servicio, al que se refiere el artículo 13° del citado Reglamento de Calidad, consiste en un conjunto de acciones que tiene por finalidad contribuir a la mejora del desempeño de la empresa operadora, en atención al cumplimiento de indicadores específicos que la norma señala, considerando su incumplimiento como infracción. Distinto es el caso de las disposiciones establecidas en el presente Reglamento que regulan el procedimiento de atención de reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, que –entre otros objetivos- busca salvaguardar los derechos de los usuarios en sus reclamaciones concretas por la prestación del servicio público de telecomunicaciones. Por este motivo, la finalidad de cada norma es distinta, así como las responsabilidades surgidas por el eventual incumplimiento de alguna disposición de estas normas.
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (Informe elaborado por el ESTUDIO BULLARD, FALLA & EZCURRA ABOGADOS)	Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



H) Régimen de Infracciones y Sanciones

Finalmente, el Título XI del Proyecto aborda el Régimen de Infracciones y Sanciones, remitiendo su desarrollo al Anexo N°1 de la norma. Dicho anexo tipifica las exigencias establecidas a lo largo de la norma y las califica como graves o leves.

Tal como fue indicado, la LPAG exige expresamente a las entidades que integran la administración pública que respeten el Principio de Razonabilidad -así como otros contenidos en la norma- cuando desarrollen su actividad reglamentaria⁸⁹. De acuerdo con este principio, las infracciones y sanciones proporción con los fines públicos que protegen. Así, se exige que tales infracciones y sanciones no sean excesivas, sino que impongan los costos estrictamente necesarios, como puede apreciarse de la siguiente cita:

"1.4 Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido." (El subrayado es agregado).

Este principio es reiterado a lo largo de la LPAG. De hecho, al regular la potestad sancionadora administrativa se precisa que las sanciones a

Asimismo, el estudio Bullard, Falla & Ezcurra Abogados señala que se habría vulnerado el principio de razonabilidad, argumentando que no se habría explicado que parámetros sustentan la calificación de cada una de las infracciones como grave o leve -como sería el caso del incumplimiento del plazo de notificación, omitir implementar el sistema interconectado o incumplir con acreditar el cumplimiento de la resolución emitida por el TRASU- constituyéndose, así, dichas exigencias en barreras burocráticas. En ese sentido, propone la creación de indicadores y la incorporación la figura de los compromisos de mejora.

En lo que concierne a la incorporación de indicadores y la figura de los compromisos de mejora, nos remitimos a lo que -sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

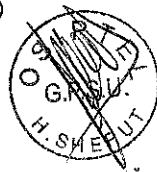
i. Sobre el principio de razonabilidad

El estudio Bullard, Falla & Ezcurra Abogados cuestiona la relación de infracciones desarrolladas en el Anexo N° 1, debido a que la calificación sería excesiva; vulnerando, por consiguiente, el principio de proporcionalidad o razonabilidad.

Al respecto, debemos señalar que la tipificación de las infracciones y su calificación, ha sido realizada conforme a los principios y normas que rigen a la administración pública y conforme a lo dispuesto en la Ley N° 27336.

⁸⁹ Título Preliminar. Artículo II - Contenido

1. La presente Ley regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades.
 2. Los procedimientos especiales creados y regulados como tales por ley expresa, atendiendo a la singularidad de la materia, se rigen supletoriamente por la presente Ley en aquellos aspectos no previstos y en los que no son tratados expresamente de modo distinto.
 3. Las autoridades administrativas al reglamentar los procedimientos especiales cumplirán con seguir los principios administrativos así como los derechos y deberes de los sujetos del procedimiento, establecidos en la presente Ley.
- (El subrayado es agregado)



ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción. Seguidamente, la norma establece el orden de prelación de los criterios que la autoridad debe observar a efectos de graduar la sanción; esto es: (i) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; (ii) El perjuicio económico causado; (iii) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción; (iv) Las circunstancias de la comisión de la infracción; (v) El beneficio ilegalmente obtenido; y, (vi) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor⁹⁰.

Es claro que si estos criterios han sido previstos para el cálculo de sanciones (potestad sancionadora en concreto), con mayor razón deben ser aplicados en el momento que se establecen normativamente los rangos de dichas sanciones (potestad reglamentaria), pues sería imposible e ilógico exigir a la administración pública que aplique sanciones "razonables" sobre la base de normas irrazonables.

Esta posición es compartida por Morón Urbina, Nieto García y otros autores⁹¹, quienes sostienen que el principio de razonabilidad como

En ese sentido, y conforme al bien jurídico protegido, el citado Anexo N° 1 ha tipificado las infracciones y calificado las mismas, como infracciones leves o graves.

Asimismo, la mayoría de las infracciones han sido calificadas como leves, las mismas que obedecen a defectos del procedimiento en sí; mientras que las infracciones calificadas como graves obedecen a una afectación que, en primer término, no sólo afecta el procedimiento; sino que, además, pueden afectar los derechos del usuario que plantea el reclamo.

En ese sentido, para la calificación de las infracciones, se ha tomado en cuenta la distinta afectación que dichas infracciones podrían generar en los abonados y/o usuarios en el marco de un procedimiento de reclamo, manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y la finalidad perseguida. Además, cabe indicar que los montos de las multas correspondientes a cada tipo de infracción se establecen dentro de un rango preestablecido, pudiendo

⁹⁰ **Artículo 230: Principios de la potestad sancionadora administrativa**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b) El perjuicio económico causado;
- c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e) El beneficio ilegalmente obtenido; y
- f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

⁹¹ COMADIRA, Julio; "El exceso de punición como vicio del acto administrativo (con particular referencia a la relación del empleo público)". En: Derecho Administrativo (acto administrativo, procedimiento administrativo, otros estudios); Buenos Aires: Abeledo-Perrot; 1996. Pág 75.

"[el exceso de punición existe] cuando en la norma o el acto disciplinario se contienen sanciones aplicables o aplicadas que, en relación con las tesis orientadoras pertinentes, resultan desproporcionadas con las conductas sancionables o sancionadas, respectivamente"

VICENTE SOLA, Juan; "Derecho Constitucional"; Buenos Aires: Abeledo-Perrot; 2006. Pp 144 y 145.

"El requisito de la razonabilidad ha surgido como límite a la actividad reglamentaria de la Administración y su definición ha adquirido una mayor determinación a partir del análisis de las decisiones del administrador.

(...)

La contrapartida de ser la razonabilidad la justificación administrativa es que sea un límite a la discrecionalidad."



límite al exceso de punición no solo debe ser requerido para la aplicación de sanciones a casos concretos, sino que también para el establecimiento de dichas sanciones en cuerpos normativos:

Morón Urbina: *"En cuanto al instrumento en el cual se configura el exceso de punición, es claro que lo usual es que lo advertimos en el acto sancionador específico, pero cabe apreciar que el exceso de punición puede no solo provenir de la estipulación volitiva de la sanción en un caso en concreto mediante el acto administrativo, sino también puede haber sido incurrido por el legislador cuando establece las sanciones aplicables a determinados ilícitos de manera proporcionada. Por ejemplo, si no se aprueba que un ilícito de menor impacto sea pasible de una sanción de multa confiscatoria, o si por informar extemporáneamente sobre cómo se ejerce una actividad autorizada se sancionara con la pérdida de la licencia y el impedimento para obtener una nueva."* ⁽⁹²⁾ (El subrayado es agregado)

Nieto García: *"el principio [de proporcionalidad] opera en dos planos: en el normativo, de tal manera que las disposiciones generales han de cuidarse de que las sanciones que asignen a las infracciones sean proporcionales a éstas; y en el de aplicación, de tal manera que las sanciones singulares que se impongan sean igualmente proporcionales a las infracciones concretas imputadas."* ⁽⁹³⁾ (El subrayado es agregado)

Como fue desarrollado en la sección referida a los límites de la labor regulatoria de OSIPTEL, esta postura también es avalada por el Tribunal Constitucional. De este modo, toda regulación que establezca un régimen de sanciones desproporcionado es ilegal e inconstitucional.

graduarse la sanción de acuerdo a los criterios previstos en la normativa vigente.

ii. Sobre la constitución de barreras burocráticas ilegales y carentes de razonabilidad

Respecto a la afirmación de América Móvil, sobre las exigencias propuestas en el proyecto de Reglamento y su constitución como barreras burocráticas ilegales e irrazonables, debemos precisar que el presente Reglamento contiene las garantías mínimas de protección al usuario de servicios públicos de telecomunicaciones que debe ser cumplidas durante la tramitación de un procedimiento de reclamos; por tanto, este responde al interés público de los ciudadanos.

De igual manera, el Reglamento contiene un régimen sancionador establecido de acuerdo a los principios y procedimientos reconocidos por Ley, ponderando los bienes jurídicos protegidos tanto de los usuarios involucrados en un procedimiento de reclamo en específico, así como también, el de la sociedad; por tanto, las medidas adoptadas en el régimen sancionador antes mencionado guardan razonable relación con el fin que se pretende alcanzar –cumplimiento irrestricto de los preceptos establecidos en el procedimiento de reclamos–.

Adicionalmente, la tipificación y calificación de las infracciones para cada tipo infractor han sido analizadas de acuerdo al bien jurídico tutelado y respetando el principio de razonabilidad.

En consecuencia, el régimen sancionador incluido en el Reglamento respeta los principios de Legalidad y Razonabilidad establecidos en Ley.



⁹² MORÓN URBINA, Juan Carlos; "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General"; Lima: Gaceta Jurídica; 2009. Pp 693 y 694.

⁹³ NIETO GARCIA, Alejandro. "Derecho Administrativo Sancionador". Madrid: Editorial Tecnos S.A.; 2005. Pág. 351.



De la revisión del Anexo N° 1 del Proyecto se advierte que de un total de 55 infracciones 25 han sido calificadas como "graves"; sin embargo, ni el Proyecto, ni la exposición de motivos o el informe que sustenta la norma, explican en base a qué parámetros se ha calificado cada una de las infracciones como "grave" o "leve". En efecto, el informe se limita a señalar una clasificación genérica:

"Así, en términos generales, se considera como *infracciones leves los incumplimientos a las obligaciones que afectan el adecuado trámite del procedimiento de reclamos, referidos a aspectos formales del mismo o las obligaciones de información del procedimiento de reclamos, la formación del expediente administrativo, la entrega o llenado de formularios, la remisión al TRASU de determinados documentos, sea en forma física o electrónica, entre otros.*

Asimismo, se considera como *infracciones graves, aspectos en los que se requiere brindar una protección mayor a los derechos reconocidos a los abonados y/o usuarios, como son: el derecho a que no se condicione la atención del reclamo al pago previo del monto reclamado, que no se le suspenda el servicio o que no se le exija el pago del importe reclamado mientras el procedimiento no concluya, entre otros.*

Además, esta tipificación obedece a la mayor afectación que dichos incumplimientos podrían ocasionar a los abonados y/o usuarios, generando en muchos casos, desincentivos para iniciar un reclamo, continuar con el trámite del procedimiento o dificultando la labor resolutoria del TRASU, como serían: los incumplimientos a los actos y/o decisiones de la empresa

iii. Respetto al incumplimiento del plazo de notificación

- TIPO 25, 26, 27 y 28 (Artículo 36°, 37°, 38° y 39°)

Derecho a la notificación

Mediante esta garantía del debido procedimiento se comunica a las partes o a quienes tengan legítimo interés la realización de una diligencia o actuación procesal, o la decisión tomada por la Administración Pública en el marco de un procedimiento administrativo ⁽⁹⁵⁾.

En ese sentido, el Tribunal Constitucional considera que la garantía de la debida notificación está vinculada al ejercicio del derecho de defensa, tal como se aprecia de la siguiente cita:

"... Este Colegiado considera que, en este caso, solo mediante la notificación de la resolución administrativa el actor podía tomar conocimiento exacto de la motivación que tuvo la Administración para declarar la caducidad de su afiliación, y de este modo ejercer su derecho de defensa; y si bien Essalud emitió la resolución administrativa de baja, ésta fue extemporánea, lo que vulneró el derecho al debido procedimiento administrativo del recurrente, dado que se le privó de defender adecuada y oportunamente su derecho a la seguridad social" ⁽⁹⁶⁾.

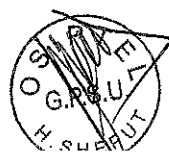
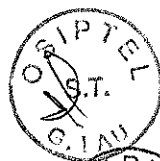
En ese sentido, MORÓN URBINA ⁽⁹⁷⁾ indica que:

"La importancia de la notificación emana del resguardo del derecho a la defensa del administrado y, en dicha virtud, ha quedado establecido que únicamente a partir de su realización, puede comenzar la eficacia de cualquier decisión administrativa así como

⁹⁵ Guía sobre la aplicación del Principio - Derecho del Debido Proceso en los procedimientos administrativos, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Primera edición: Lima, 2013. Pág. 16.

⁹⁶ Expediente N° 05658-2006-PA/TC.

⁹⁷ MORÓN URBINA, Juan Carlos "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General", Gaceta Jurídica, Octava Edición, Lima, 2009, Pág. 191.



operadora o del TRASU, el incumplimiento en la obligación de contar con el registro de reclamos, o incumplimientos en el plazo máximo para resolver o en la notificación de los actos administrativos conforme a lo establecido en la norma. (El subrayado es agregado).

Sin embargo, esta justificación genérica no se condice con la realidad. Por ejemplo, de acuerdo con el informe, el incumplimiento de los plazos máximos de notificación es calificado como "grave" pues este generaría una "mayor afectación" en los abonados y/o usuarios. No obstante, si se revisa el contenido del Proyecto se advierte que el vencimiento de plazos de notificación genera el derecho de los usuarios de solicitar la aplicación del silencio administrativo positivo a su reclamo.⁹⁴ Así, pese a que dicha presunta infracción no genera daño alguno en el usuario (más bien lo favorece), el Proyecto lo califica como una infracción grave.

Este ejemplo también grafica cómo el regulador ha optado por las opciones más gravosas para desincentivar la comisión de infracciones. Es claro que la posibilidad de declararse fundado el reclamo por aplicación del silencio administrativo positivo genera un suficiente incentivo para que las operadoras respeten los plazos de notificación; no obstante, OSIPTEL "sobre-penaliza" la conducta y aplica además una sanción administrativa calificada como "grave".

Otro ejemplo que grafica la incongruencia entre la justificación contenida en el informe y la tipificación establecida en el Proyecto es la calificación establecida por la omisión de implementar un sistema

el cómputo de los plazos. Solo a partir de la notificación, el administrado está en posibilidad de efectuar los actos jurídicos procesales en defensa de sus derechos e intereses, en caso considere lesiva la decisión de la autoridad".

Ahora bien, las resoluciones emitidas por la Administración Pública deben ser notificadas a través de medios idóneos que permitan tener constancia de su práctica y de las circunstancias en las que se ha realizado, conforme lo establecen las normas procesales.

Al respecto, MORON URBINA ⁽⁹⁸⁾ señala que:

"La evidencia de la notificación personal resulta trascendente tratándose de un acto esencial del procedimiento ligado al debido procedimiento. Como tal es exigible a la autoridad que documente lo más posible la diligencia de la notificación para evidenciar su escrupuloso respeto al derecho administrado (...). Para tal efecto deberá prepararse un acta especial donde se dejará constancia de los siguientes elementos: i) constancia de la entrega del acto administrativo a notificar, ii) señalamiento de la fecha y hora en que se efectúa la diligencia, iii) nombre y firma de la persona con quien se entiende la diligencia, documento de identidad y relación con el administrado, cuando la diligencia se entienda con una tercera persona vinculada al destinatario original del acto. Si esta se niega a firmar o recibir copia del acto notificado, se hará constar así en el acta, teniéndose por bien notificado. En este caso se agregará en el acta las características del lugar donde se ha practicado el acto".

Así lo ha acogido el Tribunal Constitucional ⁽⁹⁹⁾, al sostener que:

⁹⁴ Artículo 34.- Aplicación del silencio administrativo positivo

Será de aplicación el silencio administrativo positivo cuando habiendo transcurrido el plazo establecido en los artículos 360 y 50, la empresa operadora no hubiera emitido y/o notificado la resolución de primera instancia o no hubiere emitido pronunciamiento por algún extremo del reclamo.

Lo dispuesto en el párrafo anterior será de aplicación siempre que el reclamo haya sido interpuesto sin contravenir las disposiciones del presente Reglamento.

⁹⁸ MORÓN URBINA, Juan Carlos "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General", Gaceta Jurídica, Octava Edición, Lima, 2009, Pág. 197.

⁹⁹ Expediente N° 1741-2005-PA/TC.



interconectado con el OSIPTEL a fin de que el regulador tenga acceso permanente y directo a los expedientes de reclamo.

En efecto, mientras que en el informe se establece que se considera como infracciones leves **"los incumplimientos a las obligaciones que afectan el adecuado trámite del procedimiento de reclamos, referidos a aspectos formales del mismo o las obligaciones de información del procedimiento de reclamos, la formación del expediente administrativo, la entrega o llenado de formularios, la remisión al TRASU de determinados documentos, sea en forma física o electrónica, entre otros"**; en el Proyecto se ha calificado tal omisión como una infracción grave.

De igual manera, el Proyecto califica como una infracción grave a la omisión de la operadora de acreditar en el plazo de 10 días que cumplió con la resolución final del TRASU. Es comprensible que el OSIPTEL considere grave el incumplimiento de un mandato; sin embargo, esta obligación no está referida al mandato en sí mismo, sino a la comunicación de su cumplimiento. Una vez más, el regulador no ha acreditado cuál sería el grave daño que causaría esta omisión para que se justifique la calificación de infracción "grave".

De este modo, la tipificación y graduación de las sanciones contenidas en el Proyecto no solo son altamente onerosas, sino que éstas no cuentan con un debido sustento para su establecimiento. De allí que OSIPTEL haya vulnerado el Principio de Razonabilidad contenido en la LPAG y avalado, por el Tribunal Constitucional.

"Al no observarse la formalidad dispuesta para la notificación de los actos administrativos emitidos por la municipalidad emplazada, dicha situación implica no solo la nulidad del procedimiento administrativo por causal insubsanable [defecto del requisito de validez establecido en el inciso 2) del artículo 10 de la Ley N° 27444], sino también la vulneración del derecho al debido proceso de la recurrente, toda vez que no tuvo la posibilidad de cuestionar los actos administrativos materia de la demanda debido a la falta de notificación de los mismos en la forma y oportunidad a que se refieren los precitados artículos 20 y 21 de la Ley de Procedimiento Administrativo General, lo cual implica, además, la vulneración de su derecho de defensa".

De esta manera, el derecho a ser notificado implica también el cumplimiento del acto de notificación bajo determinadas formalidades (Tipo 25-27-28) que permitan evidenciar la debida diligencia de la administración (las empresas operadoras que actúan como órgano resolutor de primera instancia) para salvaguardar el derecho de defensa de los abonados y/o usuarios, y la eficacia de los actos administrativos.

Al efecto, la obligación de notificar dentro del plazo establecido (Tipo 25-27-28) es un deber que se ha encargado por Ley ⁽¹⁰⁰⁾ a las empresas operadoras, siendo imperativo su cumplimiento, y asimismo, constituye también un derecho de los administrados el cumplimiento de los plazos establecidos para la actuación de la administración ⁽¹⁰¹⁾.

¹⁰⁰ Ley del Procedimiento Administrativo General.-

Artículo 55°.- Derechos de los administrados.-

Inc. 7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlos así a las autoridades.

¹⁰¹ Artículo 75°.- Deberes de las autoridades en los procedimientos.-

Inc. 5 Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.

Inc. 6 Resolver explícitamente todas las solicitudes presentadas, salvo en aquellos casos de aprobación automática.



En razón a ello, es sumamente importante que el regulador restrinja y pondere objetivamente aquellos casos en los cuales se tipifique una infracción como "grave", que, per se, deberían ser casos no muy numerosos y más bien excepcionales, teniendo además presente que la actuación de la Administración debe regirse dentro de los derechos y bienes jurídicos que tutela el Estado, entre los que se encuentran los derechos de los administrados.

Al respecto, consideramos conveniente que se lleve a cabo una revisión del régimen sancionador planteado y que se considere la inclusión de alternativas menos gravosas. Por ejemplo, podría evaluarse la incorporación de la figura de los compromisos de mejora, la cual ya ha sido incluida en el Reglamento de Calidad, así como la creación de indicadores que permitan evaluar el desenvolvimiento global de las empresas operadoras y no sólo la existencia de errores puntuales.

De lo hasta aquí señalado se advierte que las exigencias propuestas por el Proyecto previamente analizadas constituirían barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad, en la medida que se ha trasgredido el ordenamiento jurídico y no se han respetado los parámetros de razonabilidad y que en consecuencia podrían dar lugar a cuestionamientos legales bajo tal calidad. Asimismo, es de notar que muchas de estas exigencias también vulnerarían la Constitución.

El incumplimiento de dicha obligación no solamente implica una lesión a los derechos de los abonados y/o usuarios sino una trasgresión al ordenamiento legal.

Por otro lado, con relación a lo indicado por las empresas operadoras acerca que el vencimiento de plazos para la notificación no genera un daño alguno en el usuario; sino que, al contrario, le favorece pues genera el derecho de los usuarios de solicitar la aplicación del SAP; debemos precisar que el SAP, es una técnica administrativa establecida por ley, con la finalidad de garantizar el derecho de petición de los usuarios ante la inacción de la Administración, en este caso, de las empresas operadoras que actúan como órganos resolutores de primera instancia.

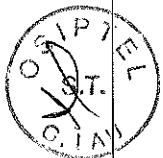
En ese sentido, el hecho que en un determinado caso, ante la inactividad o respuesta tardía de la Administración Pública, se aplique el SAP, no subsana la infracción que habría cometido la empresa operadora.

De otro lado, con relación a la obligación establecida en el Tipo 26 (la obligación de anexar la constancia de notificación en el expediente de reclamos) debe ser tipificada como una infracción leve, en tanto, la omisión de anexar la constancia de notificación es una de las formalidades establecidas normativamente.

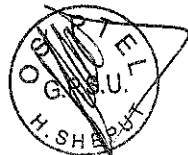
Conclusión: Las conductas recogidas en los tipos 25, 26, 27 y 28 del régimen sancionador responden a bienes jurídicos de importante relevancia, que merecen de una especial protección por parte de la administración.

iv. Respecto a la obligación de establecer un sistema interconectado

El artículo 11° establece la obligación de las empresas operadoras con más de 500 000 abonados de implementar un sistema



	interconectado que permita al OSIPTEL tener acceso permanente a los expediente de reclamos. Ahora bien, con relación a la calificación de los tipos infractores como grave, debemos precisar que dicha calificación toma en cuenta la importancia del bien jurídico tutelado. La implementación del Sistema Interconectado no es un aspecto meramente formal del procedimiento como apunta el estudio Bullard, Falla y Ezcurra Abogados. Por el contrario, el mismo constituye un mecanismo de suma importancia, dado que permitirá al organismo regulador verificar si la empresa operadora, efectivamente, viene cumpliendo con lo establecido en la norma al momento de resolver los reclamos de usuarios. v. Respecto al incumplimiento de la obligación de acreditar al TRASU acerca del cumplimiento de sus resoluciones finales Respecto a la obligación de las empresas operadoras de acreditar, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de realizada la notificación, el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU, es menester señalar que dicha obligación ha sido establecida con la finalidad de garantizar a los usuarios el efectivo cumplimiento de las resoluciones emitidas por dicho Tribunal. Ello en el entendido de que se trata de un mecanismo que permite al TRASU verificar y evaluar las acciones realizadas por las empresas operadoras para dar cumplimiento a lo ordenado en sus resoluciones.
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta N° DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Solicitamos modificar el presente texto de acuerdo a la siguiente propuesta: <i>"En el Anexo N° 1 se establece el Régimen de Infracciones y Sanciones aplicable a la presente norma. Las infracciones contenidas en dicho anexo serán evaluadas por el OSIPTEL, de</i>	Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores. Telefónica del Perú propone, en primer término, que se incorpore al presente cuerpo normativo la figura de los "compromisos de mejora" recogida en el Reglamento de Calidad. En segundo lugar, solicita cambiar el término "sancionar" por "evaluar" debido a que el OSIPTEL ya viene aplicando figuras como las "medidas preventivas".



acuerdo al procedimiento y disposiciones previstas en la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL y al Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones aprobado por este Organismo.

Frente a la comisión de una infracción el OSIPTEL permitirá a la empresa la presentación de un compromiso de mejora que implique el desarrollo de un conjunto de acciones tendientes a corregir el incumplimiento presentado, el cual será materia de aprobación por parte de OSIPTEL. La no presentación o el incumplimiento del compromiso de mejora dará lugar al inicio del procedimiento administrativo sancionador por la infracción cometida."

La razón de la referida propuesta de modificación se basa en lo siguiente:

1. La redacción propuesta por el OSIPTEL puede interpretarse en el sentido que, sin perjuicio del régimen de infracciones y sanciones contenido en el Anexo 1, cualquier incumplimiento de las obligaciones contenidas en el Reglamento será materia de sanción. Esto evidentemente transgrediría los principios de legalidad y tipicidad, reconocidos en la LPAG:

Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

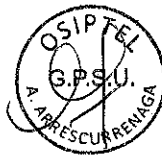
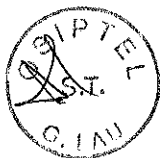
1. Legalidad.- Sólo por norma con rango de ley cabe atribuir a las entidades la potestad sancionadora y la consiguiente previsión de las consecuencias administrativas que a título de sanción son posibles de aplicar a un administrado, las que en ningún caso habilitarán a disponer la privación de libertad.

(...)

Respecto a la incorporación de los compromisos de mejora nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

Con relación a la modificación en la terminología, cabe reiterar que detectada la presunta infracción, corresponde a la autoridad competente activar los mecanismos legales tendientes a verificar el cumplimiento de las normas bajo el ámbito de su competencia; y, sancionar el incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente Reglamento conforme a las normas aplicables.

En ese sentido, no resulta atendible lo solicitado por Telefónica del Perú.



4. Tipicidad.- Sólo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley permita tipificar por vía reglamentaria.

Estas garantías han sido reconocidas por el Tribunal Constitucional, que ha establecido que en materia de derecho administrativo sancionador se encuentran proscritas las cláusulas generales e indeterminadas en la tipificación de infracciones:

[...] Sin agotar el tema, conviene tener en cuenta cuando menos algunos de los que son de recibo, protección y tutela en sede administrativa:

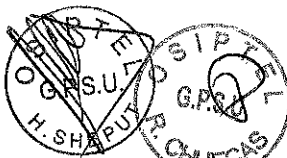
- a. Principio de legalidad (*nullum crimen, nullum poena, sine lege*), conforme al cual la ley debe preceder a la conducta sancionable, determinando el contenido de la sanción. Corresponde pues a la ley delimitar el ámbito del ilícito sancionable, por expresa prescripción constitucional (artículo 2.24.d.), de modo que no puede ser objeto de regulación reglamentaria, ni mucho menos de precisiones "extranormativas".
- b. Principio de tipicidad, en mérito al cual, la descripción legal de una conducta específica aparece conectada a una sanción administrativa. Esta exigencia deriva de dos principios jurídicos específicos; el de libertad y el de seguridad jurídica. Conforme al primero, la conductas deben estar exactamente delimitadas, sin indeterminaciones, mientras que en relación al segundo, los ciudadanos deben



estar en condiciones de poder predecir, de manera suficiente y adecuada, las consecuencias de sus actos, por lo que no caben cláusulas generales o indeterminadas de infracción que permitan una actuación librada al “arbitrio” de la administración, sino que ésta sea prudente y razonada.

Conforme a este principio, los tipos legales genéricos deben estar proscritos y aunque la Administración a veces se conduzca sobre la base de estándares deontológicos de conducta, estos son insuficientes, por sí solos, para sancionar, pues aunque se pueden interpretar como conceptos jurídicos indeterminados, la sanción debe sustentarse en análisis concretos y pormenorizados de los hechos, desde conceptos jurídicos y no sobre la base de juicios apodícticos o que invoquen en abstracto el honor o la dignidad de un colectivo, puesto que los tribunales administrativos no son tribunales “de honor”, y las sanciones no pueden sustentarse en una suerte de “responsabilidad objetiva del administrado”, lo que nos lleva a revisar el siguiente principio. (EXP. N.º 01873-2009-PA/TC).

2. Del mismo modo, al indicarse que los incumplimientos “serán sancionados” se está dando por supuesto que cualquier incumplimiento será materia de sanción, cuando OSIPTEL ya viene aplicando figuras como las “medidas preventivas” e incluso admite la condonación de las multas, por tanto proponemos cambiar el término “sancionar” por “evaluar”.
3. Finalmente, consideramos indispensable que el régimen de supervisión y fiscalización del presente Reglamento se adecúe a las tendencias recogidas por el OSIPTEL en otros reglamentos que se encuentran centradas en la corrección de la conducta infractora, a través de instrumentos distintos a la sanción administrativa. Así, el nuevo Reglamento de Calidad de Servicios Públicos de Telecomunicaciones ha recogido la figura de



“compromisos de mejora”. Esta figura busca una corrección de la conducta no deseada a través de un compromiso presentado por la empresa operadora a satisfacción de OSIPTEL. Los beneficios de esta figura son múltiples:

- a. Resulta mucho más directa que la sanción porque ataca directamente la conducta no deseada en un plazo razonable. Mientras la sanción busca indirectamente generar desincentivos para la comisión del ilícito, la exigencia de corrección busca generar incentivos para que la empresa adopte medidas integrales tendientes a evitar que determinada conducta se repita.
- b. La discusión no se centra en si se cometió o no la infracción sino en qué medidas adoptar para corregir dicha infracción.
- c. Por tanto, reduce los costos en que incurre la Administración tanto en el procedimiento administrativo como en la vía judicial, dado que se reduce el incentivo para cuestionar el hecho imputable.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
(carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

(Comentarios al Anexo 1)

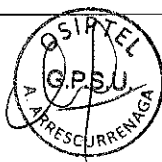
El Proyecto recoge 55 tipos de infracción administrativa, de los cuales 25 son considerados infracciones graves y 30 son consideradas infracciones leves.

Ninguna de las tipificaciones realizadas recogería criterios con relevancia estadística ni buscan sancionar políticas empresariales sino que castiga la comisión de hechos puntuales. Así cualquier error en un procedimiento administrativo de resolución de reclamos puede dar lugar a una sanción de hasta 150 UITs.

Respecto a la tipificación de conductas con relevancia estadística y la incorporación de “compromisos de mejora” e indicadores; nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

De otro lado, Telefónica del Perú señala que en el Régimen de Infracciones y Sanciones no se ha seguido criterios de razonabilidad y proporcionalidad, dado que se han tipificado conductas sin considerar la relevancia del bien jurídico afectado, en tanto que se castiga conductas como: la equivocación en el llenado del formulario de notificación, el error en la foliación del expediente, la no elevación del recurso de apelación y los tipos recogidos en los numerales 17, 18, 24, 25, 26, 28 y 38.

i. Respecto a la aplicación de criterios de razonabilidad



La sanción por el hecho puntual finalmente no cumple un objetivo disuasivo dado que, más allá de las acciones que adopte una empresa operadora para mejorar sus procesos de atención de reclamos, cualquier proceso se encuentra sujeto al error humano y, por tanto, ninguna medida que adopte podrá eliminar el riesgo de sanción administrativa.

Creemos que la propuesta de marco administrativo sancionador recogida en el proyecto no se condice con la política de OSIPTEL, cuyo foco en usuarios busca, a través de la prevención, una mejora de los servicios prestados.

Esta política se habría visto reflejada en el nuevo Reglamento de Calidad de Servicios Públicos de Telecomunicaciones publicado, el cual recoge figuras que tienen por objeto la evaluación integral el comportamiento de la empresa y la mejora continua de los indicadores, siendo un reto poder replicar las mismas en el presente marco normativo. En efecto, solicitamos respetuosamente realizar un ajuste integral del Anexo 1 basándolo principalmente en 3 pilares:

- (i) **Dejar de lado la sanción por hechos puntuales y basar el régimen sancionador en la tipificación de conductas con relevancia estadística y que afecten bienes jurídicos relevantes para el mercado de las telecomunicaciones y la sociedad, observándose el test de proporcionalidad reconocido por el Tribunal Constitucional.**

Telefónica atendió en el 2013 617 343 reclamos en primera instancia (incluyendo reclamos presentados ante Telefónica Móviles S.A.). Sin embargo, la tipificación planteada implica que la empresa pueda incurrir en una infracción grave, frente a 1 solo caso, un solo error en el procedimiento, lo cual, en términos porcentuales

Telefónica del Perú manifiesta que las infracciones tipificadas en el proyecto de Reglamento no cumplen con los principios de razonabilidad y proporcionalidad, en razón a ello, solicitan se evalúe las mismas a la luz del test de proporcionalidad establecido por el Tribunal Constitucional ⁽¹⁰²⁾, a efectos de considerar solamente aquellas de relevancia considerando el bien jurídico protegido.

Al respecto, cabe señalar que el objetivo del régimen sancionador establecido en el Reglamento es garantizar el respeto y la plena vigencia de los derechos de los abonados y/o usuarios, derechos cuyo rol tuitivo corresponde al Estado conforme lo ha reconocido expresamente el artículo 65° de la Constitución Política del Estado Peruano; por ende, subyacen en ellos bienes jurídicos de importante relevancia.

En ese sentido, el medio para lograr dicha finalidad es la tipificación de determinadas conductas que afecten los derechos de los abonados y/o usuarios, como infracciones administrativas. Siendo el reglamento un instrumento idóneo -complementario a la ley- para la tipificación y calificación de las infracciones conforme a la Ley N° 27332.

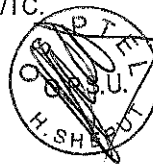
Al respecto, el Tribunal Constitucional ⁽¹⁰³⁾ ha señalado:

"La tutela adecuada de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios implica la expedición de directivas, el establecimiento de procedimientos administrativos, la aplicación de las leyes y reglamentos de conformidad con los derechos fundamentales (...)".

En consecuencia, se ha verificado que la finalidad es constitucionalmente legítima (garantizar el respeto y plena vigencia de los derechos de los abonados y/o usuarios) y que el medio utilizado

¹⁰² Dicho test se realiza mediante tres sub principios: 1) sub principio de idoneidad o adecuación, 2) sub principio de necesidad; y 3) sub principio de proporcionalidad strictu sensu.

¹⁰³ Expediente N° EXP. N° 3330-2004-AA/TC.



involucra un margen de error de 0.00016%. Esto sin duda es un claro ejemplo de cómo un régimen sancionador puede construirse sin criterios estadísticos y sin considerar un hecho reconocido a nivel científico, que es la existencia de un margen de error, en todo proceso, sistema y actividad humana.

Tampoco pareciera que en la elaboración del anexo se ha adoptado criterios respecto de qué conductas merecen ser motivo de infracción considerando la relevancia del bien jurídico afectado. En efecto, se sanciona tanto el hecho que el notificador se haya equivocado en llenar un cargo de notificación (tipo 27) como que la empresa se haya equivocado en la compaginación o en la foliación de un expediente de reclamo (tipo 21). ¿Acaso se está afectando un bien jurídico de tal relevancia que se requiera tipificar como infracción grave y leve dichas conductas? Creemos que la respuesta es negativa. Mientras que en el proyecto el no llenar correctamente un acta de notificación bajo puerta es considerado una infracción grave, en otros sectores regulados, **la infracción grave** es utilizada únicamente para la protección de bienes jurídicos de alta relevancia como los siguientes:

- OSINERGMIN: Por infracción a la conservación del medio ambiente al momento de ejecutar obras en el sector eléctrico. (Resolución de Consejo Directivo N° 028-2003-OS/CD).
- SUNASS: Incumplir la normativa vigente Respecto del mantenimiento, **limpieza y desinfección de reservorios y cisternas de agua potable.** (Resolución de Consejo Directivo N° 016-2011-SUNASS-CD).
- OSITRAN: La empresa que incumpla las decisiones de OSITRAN que tengan por objeto realizar las acciones necesarias para evitar que se ponga en **riesgo menor la seguridad o integridad de las personas o instalaciones.**

En efecto, mientras para SUNASS, OSITRAN y OSINERGMIN las infracciones graves se reservan a la protección bienes jurídicos

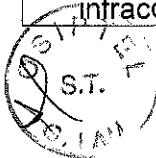
para garantizar dicha finalidad legítima es idóneo (tipificación de infracciones -vía reglamentaria conforme a Ley-).

Ahora bien, con relación a la necesidad de la medida y las posibles alternativas con las que cuenta la administración (OSIPTEL), al momento de elaborar el presente régimen sancionador; cabe reiterar que el régimen sancionador busca la plena vigencia de los derechos de los abonados y/o usuarios respetando los principios de legalidad, tipicidad, entre otros; y sin que ello signifique la vulneración del contenido esencial de los derechos económicos.

En atención a lo anteriormente señalado, las infracciones han sido calificadas según su gravedad, en leves y graves, según el grado de afectación que pudieren significar determinadas conductas, respecto de los derechos reconocidos a los abonados y/o usuarios.

En ese sentido, para la determinación de la gravedad de la infracción se ha tomado en cuenta los siguientes criterios:

- Se han considerado como infracciones leves los incumplimientos a las obligaciones que afectan el adecuado trámite del procedimiento de reclamos, referido a aspectos formales del mismo.
- Se han considerado como infracciones graves los aspectos en los que se requiere brindar una mayor protección a los derechos de los abonados y/o usuarios; en razón a la mayor afectación que determinadas conductas podrían ocasionar sobre los mismos; o que generarían desincentivos para iniciar un reclamo, continuar con el trámite del procedimiento o dificultarían la labor resolutoria del TRASU.
- Cabe precisar que no se han tipificado infracciones como muy graves.



cómo medio ambiente, seguridad, salud, para el proyecto se pretende imponer una infracción grave a un hecho que sólo genera un daño a la propia empresa operadora. En efecto, en caso el cargo de notificación no cumpla con las formalidades requeridas, el principal afectado es la propia empresa, dado que se genera automáticamente el silencio administrativo positivo. Este error por parte de la empresa operadora, contrariamente a lo que pareciera por el desarrollo del régimen sancionador, favorece al usuario dado que la demora en la atención involucra la aceptación íntegra de la pretensión del mismo. Lo mismo ocurre con la no resolución dentro del plazo, la no elevación del recurso de apelación, entre otros.

Lamentablemente en el procedimiento de reclamos se presentan los casos más paradigmáticos respecto de la inobservancia de los principios de razonabilidad y proporcionalidad en la tipificación de infracciones. Así, claros ejemplos de ello los tipos recogidos en los numerales 17, 18, 24, 25, 26, 28, 38, entre otros.

Al respecto, es preciso resaltar que nuestro Tribunal Constitucional en distintos pronunciamientos ha reconocido la necesidad de la observancia del principio de proporcionalidad o razonabilidad en la actuación de la Administración, habiendo desarrollado un test que busca evaluar si determinada actuación cumple con dicho principio:

Debido a la propia naturaleza del principio de proporcionalidad (es un mecanismo de control), su afectación siempre va a estar relacionada con la afectación de un derecho fundamental o un bien constitucional (en tanto estos últimos son fines en sí mismos). En otros términos, si se determina que una medida estatal es desproporcionada no se está afectando solamente el principio de proporcionalidad, sino principalmente el derecho fundamental o bien constitucional comprometido en la referida medida estatal.

El principio de proporcionalidad, en tanto presupuesto de necesaria evaluación por parte de los poderes públicos cuando

En tal sentido, ponderando el régimen sancionador del presente Reglamento con lo propuesto por las empresas operadoras (tipificación de conductas con relevancia estadística o recoger la figura de los “compromisos de mejora”); consideramos que debido a la naturaleza de los bienes jurídicos protegidos, el régimen al que se refiere este Reglamento es el que permite a la administración asegurar mejor el respeto de los derechos de los abonados y/o usuarios; el que mejor incentivaría a las empresas operadoras a cumplir con lo dispuesto en la normativa vigente y la medida más eficaz y menos gravosa (tanto para los usuarios como para las empresas operadoras) para lograr la finalidad perseguida por el Estado.

ii. Respetto a la falta de razonabilidad y proporcionalidad en los tipos 17, 18, 21, 24, 25, 26, 28, 38 y 43.

En lo que concierne a la tipificación de los defectos de notificación (Tipos 25, 26, 27 y 28), nos remitimos a lo que –sobre el particular– hemos señalado en los comentarios anteriores.

• TIPO 17 y 18 (Artículo 22° y 23°)

Los artículos 22° y 23° del proyecto de Reglamento están orientados a establecer la exigencia que las empresas operadoras deberán: (i) designar e informar sobre qué órganos y funcionarios son competentes para la solución de reclamos de los usuarios en primera instancia y (ii) precisar el nombre y cargo de los funcionarios que actuaran en su representación, a fin que estas también puedan realizar diferentes diligencias tales como allanarse, conciliar y otros.

Al respecto, dicha obligación se sustenta en la Ley General de Telecomunicaciones (TUO aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC), ya que ésta norma establece que las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones son las encargadas de resolver los reclamos de usuarios en primera instancia, y por ello se



pretendan limitar un derecho fundamental, exige examinar adecuadamente los siguientes subprincipios: a) si la medida estatal que limita un derecho fundamental es idónea para conseguir el fin constitucional que se pretende con tal medida; b) si la medida estatal es estrictamente necesaria; y, c) si el grado de limitación de un derecho fundamental por parte de la medida estatal es proporcional con el grado de realización del fin constitucional que orienta la medida estatal. (Resolución N.º 00012-2006-AI/TC).

El test de razonabilidad es un análisis de proporcionalidad que está directamente vinculado con el valor superior justicia; constituye, por lo tanto, un parámetro indispensable de constitucionalidad para determinar la actuación de los poderes públicos, sobre todo cuando ésta afecta el ejercicio de los derechos fundamentales. Para que la aplicación del test sea adecuada, corresponde utilizar los tres principios que lo integran.

De acuerdo con el principio de idoneidad o adecuación, toda injerencia en los derechos fundamentales debe ser idónea para fomentar un objetivo constitucionalmente legítimo, suponiendo dos cosas: primero, la legitimidad constitucional del objetivo y, segundo, la idoneidad de la medida sub examine. El principio de necesidad significa que, para que una injerencia en los derechos fundamentales sea necesaria, no debe existir ningún otro medio alternativo que revista, por lo menos, la misma idoneidad para alcanzar el objetivo propuesto y que sea más benigno con el derecho afectado. Requiere analizar, de un lado, la idoneidad equivalente o mayor del medio alternativo, y, de otro, el menor grado en que éste intervenga en el derecho fundamental. Por último, de acuerdo con el principio de proporcionalidad strictu sensu, para que una injerencia en los derechos fundamentales sea legítima, el grado de realización del objetivo de ésta debe ser por lo menos equivalente o proporcional al grado de afectación del derecho fundamental, comparándose dos intensidades o grados:

encuentran en la obligación de informar al TRASU acerca de los órganos y funcionarios competentes que ha designado para realizar dicha actividad.

Asimismo, realizado el análisis de los tipos infractores en referencia, es necesario advertir que los mismos están dirigidos a tutelar principalmente el correcto desenvolvimiento del procedimiento de reclamo a fin que:

- (i) Los administrados tengan pleno conocimiento de qué dependencia y funcionario será el encargado de atender y resolver su reclamo en primera instancia;
- (ii) La administración tenga conocimiento de quien es la persona con facultades para representar a las empresas operadoras dentro del desarrollo del procedimiento administrativo en segunda instancia; y,
- (iii) Las empresas se encuentren en la posibilidad de realizar diferentes actuaciones a través de un representante; es por ello que; ante la comisión de una infracción relacionada a los tipos infractores analizados, la misma calificaría como "leve", debido a que, si bien la afectación también generaría efectos sobre los administrados, su principal función se encuentra orientada en velar por el desenvolvimiento del procedimiento de reclamo.

• TIPO 24 (Artículo 33º) Motivación de resoluciones

El derecho a una decisión motivada y fundada en derecho se encuentra reconocido en el Numeral 1.2 del Artículo IV del Título Preliminar de la LPAG.

En aplicación de esta garantía se exige a la Administración Pública que exteriorice las razones que sustentan su decisión (resolución administrativa). En tal sentido, esta garantía implica que la autoridad



el de la realización del fin de la medida examinada y el de la afectación del derecho fundamental.(Resolución N° 0050-2004-AI/TC (acumulados))

Estamos seguros que gran parte de los tipos propuestos en el anexo 1 no pasarían el test de proporcionalidad planteado por el Tribunal Constitucional. En dicho supuesto, esperamos sinceramente que en la evaluación del actual reglamento de reclamos se corrija esta situación, sobretodo porque pareciera que el trabajo de tipificación se ha limitado a recoger en el anexo 1 todas ya cada una de las obligaciones contenidas en el texto del proyecto e imponerle a cada una determinada calificación, que va entre grave y muy grave. Así, respetuosamente consideramos que debe realizarse una revisión exhaustiva de todos los tipos recogidos, dejando en el Anexo sólo aquellos de relevancia considerando el bien jurídico protegido. Del mismo modo, sugerimos evaluar fórmulas de tipificación como las recogidas en el Reglamento de Calidad de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que plantean una evaluación conjunta de todas las inobservancias ocurridas en un periodo razonable de tiempo, como el semestre o el año dado que ello permite una evaluación adecuada de la conducta de la empresa operadora. Ello debe ir acompañado de la aceptación de un margen de error aceptable, a efectos de que se sancione aquellas conductas que se consideran tiene relevancia estadística. Así, se plantea que sólo se materia de sanción las conductas que involucra un desvío de 0.5% respecto del total de reclamos de usuarios gestionados por la empresa operadora.

(ii) Recoger la figura de “compromisos de mejora” contenida en el “Reglamento de Calidad de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, la cual permite a la Administración asegurar el cumplimiento del objetivo perseguido por

administrativa consigne en sus resoluciones los hechos y las normas jurídicas que han determinado el sentido de su decisión ⁽¹⁰⁴⁾.

Al respecto, el Tribunal Constitucional ha señalado que la motivación de la actuación administrativa es una exigencia ineludible para la emisión de todo tipo de acto administrativo, sea estos emitidos en mérito de una potestad reglada o discrecional ⁽¹⁰⁵⁾.

Complementariamente, el Tribunal Constitucional señala que la exigencia de motivación suficiente de las resoluciones constituye una garantía de razonabilidad y no arbitrariedad de la decisión administrativa ⁽¹⁰⁶⁾.

Al respecto, MORÓN URBINA señala que:

“La exigencia de argumentar la orientación de los actos administrativos, es reconocida como el mecanismo necesario para permitir apreciar su grado de legitimidad y limitar la arbitrariedad en la actuación pública, dado que obliga al funcionario a razonar, reflexionar, a patentizar tanto la justificación de su acto como el objetivo perseguido con su emisión, con lo cual, brinda mayores posibilidades para evaluar si ejerce su competencia, circunscribiéndose solo a dictados de interés público, exponiendo un elemento valioso para una ulterior interpretación, calificación y control de su actuación, en términos de objetividad y finalidad públicas”.

Contrariamente a lo señalado por la empresa operadora, respecto a la falta de proporcionalidad y razonabilidad en el Tipo 24 del régimen sancionador del proyecto de Reglamento, no cabe duda que subyace, en éste, la protección de un bien jurídico de importante relevancia.

¹⁰⁴ Cf. LANDA ARROYO, César. Óp. cit., p. 451.

¹⁰⁵ Cf. Expediente N° 0091-2005-PA/TC, fundamento jurídico 9.

¹⁰⁶ Cf. Expediente N° 294-2005-PA/TC, fundamento jurídico 4.



determinada disposición normativa, antes de la aplicación de una acción punitiva.

Una vez más solicitamos considerar las fórmulas que recoge dicho reglamento, tendientes a la corrección de la conducta no deseadas. Creemos que la política mostrada por el Regulador en dicho Reglamento debería ampliarse a otros reglamentos con el que es materia de comentarios.

(iii) Transformar la visión del procedimiento de reclamos. En vez de evaluar las acciones de las empresas operadoras en el marco del cumplimiento o incumplimiento, realizar dicha evaluación considerando la necesidad de una mejora continua y la posibilidad de realizar comparaciones objetivas sobre buenas prácticas. Ello se logra a través de la aplicación gradual de medidas de mejora y la publicación de los resultados de los indicadores a los que se refiere el inciso Respecto de este punto, hemos planteado en el presente documento de comentarios la creación de dos indicadores que creemos pueden generar una mejora en la atención de reclamos que son:

- **Rapidez en la atención de reclamos de usuarios.** (Ver comentarios al artículo 54°) Este indicador permite, como se ha desarrollado, reducir los plazos de atención de reclamos.
- **Porcentaje de quejas fundadas respecto del total de reclamos,** el cual también puede ser denominado Margen de error en la atención de reclamos de usuarios. (Ver comentarios al artículo 70). El incumplimiento de este indicador abarca los tipos descritos en los numerales 1, 2, 3, 4, 6, 14, 16, 19, 20, 22, 23, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 39, entre otros.

Sobre este anexo solicitamos considerar lo manifestado en los 2 informes legales que adjuntamos al presente documento

En ese sentido, se busca que las empresas operadoras realicen una adecuada motivación de sus decisiones y no se limiten a emitirlas, sin las mínimas garantías exigidas por el ordenamiento jurídico. Ello, a efectos de brindar una adecuada protección a los derechos de los abonados y/o usuarios, sin que hubiere lugar a actuaciones arbitrarias -carentes de razonabilidad-.

Finalmente, cabe señalar que lo dispuesto en el artículo 33° del proyecto de Reglamento, respecto a la declaración a favor de los usuarios de los recursos de apelación cuando la resolución de primera instancia no se encuentre debidamente motivada, constituye un instrumento para remediar la omisión de una debida motivación por parte del órgano de primera instancia; que dista de la finalidad y naturaleza del Procedimiento Administrativo Sancionador.

- TIPO 21 (Artículo 29°)

A manera de ejemplo, Telefónica del Perú ha señalado que no se encuentra de acuerdo con la tipificación de las obligaciones contenidas en el artículo 29° del proyecto de Reglamento, relacionadas a obligaciones procedimentales, tales como, elevar los expedientes de acuerdo a las formalidades establecidas en la normativa.

El artículo 29° del proyecto de Reglamento está orientado a velar por el cumplimiento de las reglas para la formación de un expediente, estableciendo requisitos formales entre los cuales se encuentran el orden de los documentos obrantes en el expediente, su foliación, los documentos requeridos por materia, entre otros.

Sobre el particular, cabe indicar que estos requisitos garantizan no sólo que los expedientes mantengan uniformidad y orden en su formación, logrando con ello una mayor celeridad y eficiencia en el procedimiento de reclamos; sino que facilitan el cumplimiento de un debido procedimiento administrativo, así como la emisión de un



pronunciamiento oportuno y debidamente sustentado en la información remitida y actuada por la primera instancia. Es en razón a que las exigencias contempladas en este artículo responden a obligaciones de carácter formal, que se ha tipificado su incumplimiento como infracción leve.

Por otro lado, la calificación del tipo infractor como "leve", es concordante con la Exposición de Motivos del proyecto de Reglamento respecto del Régimen de Infracciones y Sanciones, que establece:

"Se considera como infracciones leves los incumplimientos a las obligaciones que afectan el adecuado trámite del procedimiento de reclamos, referido a aspectos formales del mismo o las obligaciones de información del procedimiento de reclamos, la formación del expediente administrativo, la entrega o llenado de formularios, la remisión al TRASU de determinados documentos, sea en forma física o electrónica, entre otros."

Y el abogado Morón Urbina manifiesta lo siguiente:

"El elemento documental del procedimiento, considerado en su expresión más integral, es el expediente administrativo, que es menester implantar como mecanismo de seguridad formal para permitir, en cualquier tiempo, obtener una visión global e inmediata de todas las actuaciones realizadas durante su desarrollo, sea para fines de su instrucción, resolución o control administrativo ⁽¹⁰⁷⁾."

De esta manera, se reconoce la importancia del expediente administrativo como el instrumento material sistemáticamente ordenado que acumula toda la actividad procedimental, tanto de las partes como de la propia administración, y en base al cual se genera una decisión que es vinculante entre ellas, por lo que es innegable

¹⁰⁷ MORON URBINA, Juan Carlos, "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General", Octava Edición, Lima, División de Estudios Administrativos, Gaceta Jurídica, 2009, pág. 458.



que el mismo requiera de tutela por parte de la administración, a fin que no pueda ser vulnerada en su unidad e intangibilidad.

Finalmente, cabe destacar que tal como se ha señalado precedentemente, las empresas operadoras en ejercicio de la función administrativa encomendada de resolver los reclamos de usuarios en primera instancia -de conformidad con el numeral 8° del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444-, deben sujetarse a las disposiciones aplicables al procedimiento administrativo general.

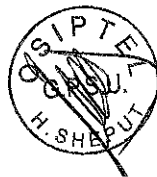
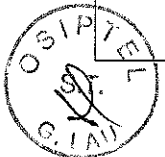
- TIPO 38 (Artículo 54°)

El fundamento último de la obligación recogida en el Tipo 38° régimen sancionador está en el artículo 2, inc.20 de la Constitución Política del Estado Peruano, el cual reconoce el derecho de petición que le asiste a toda persona, disponiendo que toda persona tiene derecho a:

“...formular peticiones, individual o colectivamente, por escrito ante la autoridad competente, la que está obligada a dar al interesado una respuesta también por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad...”.

Asimismo el Tribunal Constitucional ⁽¹⁰⁸⁾ ha señalado respecto de ello lo siguiente:

“el contenido esencial del derecho de petición tiene dos aspectos que aparecen de su propia naturaleza y por la especial configuración que le ha dado la Constitución al reconocerlo: i) el primer aspecto es el relacionado estrictamente con la libertad reconocida a cualquier persona para formular pedidos a la autoridad, ii) y el segundo, irremediamente unido al anterior, que es el que se refiere a recibir una respuesta del impetrado, respuesta que, de conformidad con lo previsto por la Constitución, debe necesariamente hacerse por escrito y dentro del plazo que la ley establezca”.



De conformidad con lo señalado, el artículo 131° de la LPAG dispone que:

Artículo 131.- Obligatoriedad de plazos y términos

131.1 Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquello que respectivamente les concierna.

131.2 Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel.

131.3 Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio.

De esta manera, es deber de las empresas operadoras resolver los reclamos dentro de los plazos establecidos; de lo contrario, el contenido esencial del derecho de petición de los administrados se vería afectado y, con ello, otros derechos de los abonados y/o usuarios. En consecuencia, el incumplimiento de los plazos para resolver es considerado una infracción grave.

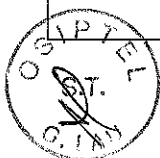
En resumen, de lo indicado precedentemente, se aprecia que la tipificación de infracciones contenida en el régimen sancionador no ha vulnerado el test de proporcionalidad.

- TIPO 43 (Artículo 61)

Tal como fue mencionado anteriormente, el artículo 61 regula el supuesto en el que la empresa operadora no cumpla con elevar al TRASU el recurso de apelación dentro del plazo establecido; disponiendo que, de presentarse esta situación, (...) *el TRASU podrá presumir que la empresa operadora ha reconsiderado su decisión y reconocido el sustento del reclamo del usuario, declarando a favor del usuario el reclamo presentado.*



	Al respecto, cabe precisar que el objeto de esta disposición normativa no es eximir de responsabilidad a las empresas operadoras, sino establecer un mecanismo que garantice que los usuarios no se vean afectados por la omisión de la empresa operadora. De aquí que, independientemente de la existencia de este mecanismo, se haya tipificado como sanción grave la conducta consistente en el incumplimiento de los plazos de elevación del recurso de apelación, toda vez que dicha conducta implica un desconocimiento por parte de la empresa operadora de sus obligaciones que le han sido atribuidas por ley.
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Informe elaborado por el ESTUDIO ECHECOPAR) <u>V. Sobre el Régimen Sancionador</u> 5.1. En cuanto al régimen sancionador, el artículo 87° del Proyecto de Reglamento estaría disponiendo la aprobación de una lista en donde se detalla todos los supuestos que, en caso se susciten, darían lugar a la comisión de una infracción y, por ende, serían pasibles de ser sancionados. Según se ha podido apreciar de la tabla de infracciones, existen diversas conductas que han sido consideradas infracciones, las cuales en muchos casos podrían considerarse que abarcan prácticamente cualquier clase de supuesto, sin tener presente si realmente estamos frente a conductas reprochables. En otras palabras, el Proyecto de Reglamento ha buscado considerar como infracciones la mayor cantidad de supuestos posibles (existen 55 conductas que constituyen infracciones bajo un solo régimen específico), entre los cuales podrían	El estudio Ehecopar señala que en la tipificación de las infracciones no se habría cumplido con la obligación de tipificar de manera positiva, toda vez que se han tipificado conductas sin haberse previsto la obligación, como es el caso del tipo 21. Asimismo, señalan que no se habría seguido los criterios de razonabilidad, en tanto se habrían tipificado conductas que no ameritan ser consideradas como infracciones. i. Respetto a la obligación de tipificar de manera positiva Al respecto, es preciso señalar que todas las obligaciones cuyo incumplimiento ha sido considerado pasible de ser sancionado, han sido claramente establecidas en el proyecto de Reglamento, respetándose así el principio de tipicidad. Por ejemplo; el caso de la infracción con código 21, la obligación positiva de organizar el expediente se encuentra en el artículo 29° del proyecto de Reglamento. ii. Respetto a la falta de razonabilidad y proporcionalidad en los tipos 7, 15, 18, 21 y 44 TIPO 7 (Artículo 11°).-



considerarse conductas que no necesariamente ameritarían ser consideradas como tales.

- 5.2. Al respecto, debe recordarse que en materia administrativa sancionadora, la tipificación de infracciones constituye una labor que debe realizarse de la manera más acuciosa y pormenorizada posible, a efectos de que se puedan diferenciar aquellas conductas que merecen ser consideradas como infracciones y aquellas que no.

Por ello mismo, el numeral 4 del artículo 230° de la LPAG¹⁰⁹ establece reglas claras a efectos de perfilar las conductas que pueden resultar consideradas como infracciones.

Así, entre dichas reglas, se encuentra la obligación de **tipificar en materia administrativa de manera positiva**. Ello, quiere decir que, primero, se debe establecer en el ordenamiento claramente cual es la obligación a la que se sujeta el administrado, para luego especificar que el incumplimiento de dicha obligación constituye una infracción y, finalmente, precisar la sanción que le resulta aplicable.

A manera de ejemplo, si se va a considerar que “la comisión de X constituye una infracción”, primero se debe establecer en el ordenamiento que “el sujeto A está obligado a no hacer X”. en tal sentido, **si simplemente se tipifica la infracción sin establecer previamente la obligación de manera positiva, nos encontramos ante un supuesto de vulneración del principio de tipicidad.**

Respecto al artículo 11° del proyecto de Reglamento debemos precisar que el mismo está orientado a exigir la implementación de mecanismos de acceso e información del expediente del reclamo a través del uso de medios informáticos y mecanismos en línea, ubicados en las oficinas y la página web de la empresa operadora respectivamente, con el fin de garantizar el ejercicio legítimo del derecho de acceso al expediente.

Sobre el particular, es indudable que el bien jurídico protegido mediante este tipo infractor es el derecho de acceso al expediente, el derecho a la información y ejercicio pleno del debido procedimiento, toda vez que los mismos están orientados a velar por una actuación dinámica por parte del usuario y/o abonado del servicio dentro del procedimiento de reclamo.

En ese sentido, la calificación del tipo infractor, toma en consideración el bien jurídico tutelado desde la perspectiva de los usuarios frente no sólo a sus procedimientos de reclamos, sino, del impacto que el incumplimiento generaría en todos los usuarios que soliciten acceder a su expediente de reclamo a través de un sistema idóneo que contenga información veraz y oportuna; generando así, desincentivos para los usuarios que participen activamente dentro de la tramitación del procedimiento de reclamo.

Complementariamente, cabe mencionar que la exigencia contenida en este artículo se limita a ciertas empresas operadoras, las cuales, por sus características –número de abonados- son consideradas como principales prestadoras de servicios públicos; las mismas que –además- contarán con un periodo de adecuación para implementar los mecanismos adicionales de acceso al expediente, así como el

¹⁰⁹ Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...) 4. Tipicidad.- Sólo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley permita tipificar por vía reglamentaria.



5.3. Pues bien, en el caso de la tabla de infracciones que contiene el Proyecto de Reglamento, tenemos que esta regla no se ha seguido, pues existen diversas infracciones que no tienen su correspondiente correlato en el ordenamiento. Es decir; se ha tipificado infracciones **sin previamente establecer de manera positiva la obligación concreta a la que se encuentra sujeta el operador.**

Por ejemplo, tenemos el caso de la infracción con código N° 21, en donde se establece que constituye una infracción lo siguiente:

“La empresa operadora que no cumpla con formar un expediente conforme a las siguientes reglas: (i) los documentos serán compaginados siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones, (ii) los documentos deberán encontrarse unidos físicamente, de forma que se preserve su unidad y permita, al mismo tiempo, la incorporación manual de nuevas páginas, cuando corresponda, (iii) el expediente no podrá exceder de doscientos (200) folios, el exceso dará lugar a la formación de un nuevo cuaderno que pertenecerá al mismo expediente. Si este límite obligara a dividir documentos que constituyan un solo texto, entonces se mantendrá su unidad, (iv) todas las páginas que conforman el expediente deberán ser debidamente numeradas en cada folio, manteniéndose así durante su tramitación. Los expedientes que se incorporan o acumulan a otros no continúan su foliatura, dejándose constancia de su agregación y de su cantidad de fojas, (v) la empresa operadora asignará al expediente un código o número único de reclamo, el mismo que se mantendrá durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia, (...)”

sistema interconectado con el OSIPTEL, el cual es un sistema que permitirá al OSIPTEL acceder a los expedientes de reclamos tramitados por la empresa operadora; por tanto, las empresas comprendidas dentro de esta exigencia contarán con un plazo razonable para adecuar sus sistemas y procedimientos de atención de reclamos.

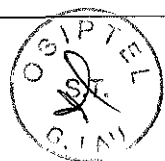
- TIPO 15 y 44 (Artículos 21° y 63°)

Los artículos 21° y 63° del proyecto de Reglamento están orientados a promover una solución oportuna y eficiente a los problemas advertidos por los usuarios y/o abonados, a fin de favorecer la solución de los mismos, sobre todo, teniendo en cuenta que es la empresa operadora quien se encuentra en mejor posición para determinar el origen del inconveniente.

Los tipos infractores 15 y 44 están dirigidos a exigir la implementación de registros en los que se deje constancia de la solución previa otorgada a los reclamos y recursos de apelaciones; así como los datos más importantes del mismo, como por ejemplo, los datos del usuario, los motivos del reclamo o recurso de apelación, el resultado de la solución anticipada.

Ahora bien, con relación a la calificación de los tipos infractores como “grave”, debemos precisar que dicha calificación toma en cuenta la importancia del bien jurídico tutelado, en razón a que con la implementación de los Registros del SAR y del SARA, se permitirá verificar el funcionamiento de los mecanismos de solución anticipada.

Cabe manifestar que, las especificaciones exigidas en los registros del SAR y del SARA corresponden a datos generales de los usuarios, así como a información relevante respecto a las medidas adoptadas como solución anticipada, información que es de conocimiento de las empresas operadoras.



Sin embargo, en todo el texto del Proyecto de Reglamento, **no se especifica que el operador se encuentre obligado a cumplir alguno de los supuestos considerados como infracciones**. En efecto, en ningún momento se ha establecido que existe la obligación de compaginar los documentos siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones o que el expediente no exceda los doscientos (200) folios, entre otros aspectos.

Esta situación, tal como hemos mencionado, **vulnera el principio de tipicidad regulado por la LPAG**, por lo que, en caso se apruebe la tabla de infracciones tal como está, nos encontraríamos ante distintas infracciones ilegales.

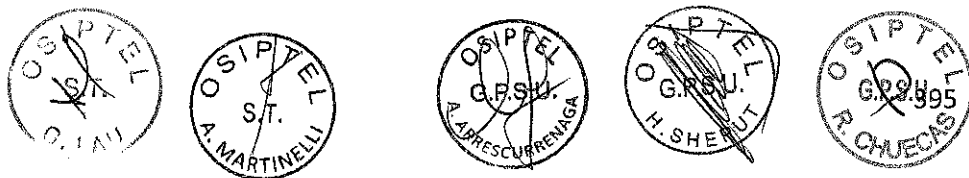
- 5.4. Sin perjuicio de lo expuesto, un aspecto adicional que también debe ser considerado, consiste en que la administración se encuentra obligada a seguir **criterios de razonabilidad y proporcionalidad al momento de tipificar**. Ello, implica que, al momento de determinar las conductas pasibles de sanción, se busque encontrar un sentido de causalidad entre la conducta que resulta reprochable y la sanción que le corresponde al operador por cometerla.

De ahí que al momento de determinar las conductas sancionables (infracciones), se busque contar previamente con estudios e informes detallados de las situaciones que se dan en la realidad y que, al afectar y perjudicar al usuario, naturalmente se tornan en supuestos que nuestro ordenamiento debe eliminar. Así cuando dichas conductas pueden ser atribuibles al operador y resultan contrarias al ordenamiento, pueden ser válidamente calificadas como infracciones.

Sin embargo, cuando existen conductas que simplemente no resultan perjudiciales para el usuario o que no necesariamente son atribuibles al operador, las mismas **no deberían ser**

- Tipo 18 y 21

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



calificadas como infracciones, cuya sanción deba ser asumida por el operador.

Pues bien, según se puede apreciar de la Tabla de Infracciones, existen determinados supuestos que **no ameritan ser considerados como infracciones**, ya que no siguen ningún criterio de razonabilidad o proporcionalidad.

Nos referimos, por ejemplo, a infracciones tales como el no numerar las páginas del expediente o formar el expediente de más de doscientas páginas (infracción con código N° 21), el no consignar nombre completo del usuario en el registro de apelaciones (infracción con código N° 44), e incluso no informar en la forma que el TRASU indica la representación del operador (infracción con código N° 18).

Esta clase de infracciones no solo carecen de criterio razonable que amerite su reproche al operador, sino que simplemente **no afectan al usuario en el trámite del procedimiento**. Por ello mismo, no existe una relación causal válida que amerite considerarlas como infracciones pasibles de sanción.

- 5.5. De igual manera, también debe tenerse presente que los criterios de razonabilidad y proporcionalidad constituyen **un parámetro reconocido por nuestro ordenamiento para calificar infracciones**. Ello, en atención a lo establecido por el numeral 4 del artículo IV de la LPAG¹¹⁰.

Según esta disposición, la administración tiene la obligación de adecuar todas sus actuaciones a los fines que busca tutelar,

¹¹⁰ **Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...) 1.4. Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.



manteniendo siempre una correcta proporción entre los medios disponibles y los que va aplicar. Esto quiere decir que la **administración no tiene libertad absoluta** para determinar que clase de hechos constituyen una infracción ni que sanción debe imponerse ¹¹¹; todo lo contrario, existe un límite impuesto por nuestro ordenamiento, que consiste en actuar en función a lo estrictamente necesario para cumplir con la finalidad de la norma.

De ahí que el numeral 10 del artículo 55° de la LPAG¹¹² se reconozca como un derecho de todo administrado, el que cualquier acción de la Administración sea **llevada de manera menos gravosa posible**, lo cual incluye naturalmente la determinación de infracciones e imposición de sanciones.

Ahora bien, según se ha podido analizar de la Tabla de Infracciones del Proyecto de Reglamento, existen determinados supuestos que no estarían siguiendo estos criterios de razonabilidad y proporcionalidad. Ello, toda vez que existen infracciones que, además de no seguir ningún criterio lógico tal como hemos explicado con anterioridad, se les **considera como graves sin tampoco seguir una relación que sea proporcional entre los medios disponibles y los fines que se desea tutelar**.

Por ejemplo, en el caso de la infracción con código N° 44, se señala que constituye una **infracción grave** el no consignar en el registro de información sobre solución anticipada de recurso

¹¹¹ Sanción la cual además debe seguir los parámetros establecidos por el numeral 3 del artículo 230° de la LPAG, en donde se establece los distintos criterios que la Administración debe tomar en cuenta al momento de determinar la sanción aplicable.

¹¹² **Artículo 55.- Derechos de los administrados**

Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes: (...) 10. A que las actuaciones de las entidades que les afecten sean llevadas a cabo en la forma menos gravosa posible. (...)



de apelación, el código o número de la solución e, incluso, el nombre y apellido completo o DNI del usuario, para que el operador esté cometiendo una infracción grave.

Si se considera que la finalidad del proyecto de reglamento consiste en tutelar al usuario durante el procedimiento de reclamo, **no tendría sentido** establecer que el no consignar su DNI en el registro constituye una infracción grave, pues ello naturalmente no va a afectar el trámite del procedimiento.

Por dicho motivo, consideramos que esta clase de disposiciones (las cuales puedan apreciarse en otras infracciones, tales como las consignadas con los códigos N° 7, 15, entre otros) afectan el principio de razonabilidad y proporcionalidad, pues **califican como graves determinadas infracciones, pudiendo ser las mismas de una magnitud mucho menor o incluso ni siquiera existir.**

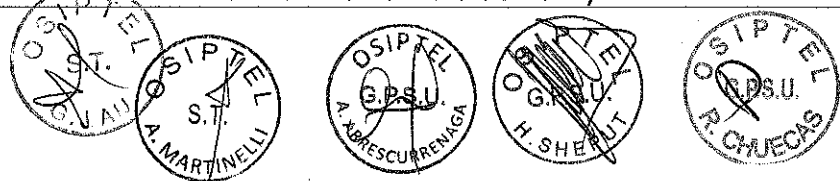
- 5.6. Atendiendo a todo lo expuesto, **recomendamos que el régimen de infracciones y sanciones sea revisado**, a efectos de que se delimite concretamente que clase de supuestos merecen ser considerados como infracciones (y, por ende, sancionados) de aquellos que simplemente no deben ser considerados como tales.

V. Conclusiones

En cuanto a las conclusiones del presente informe legal, nos remitimos a cada una de nuestras opiniones brindadas al momento de analizar los artículos que componen el Proyecto de Reglamento para la atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

ENTEL PERÚ S.A.
(Carta CGR-2028/14 del 6 de noviembre de 2014)

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



COMENTARIOS ADICIONALES

Finalmente consideramos que el régimen de infracciones y sanciones establecido en el Proyecto incorpora una tipificación bastante exhaustiva, concentrándose en declarar como infractoras conductas que no tendrían relevancia estadística.

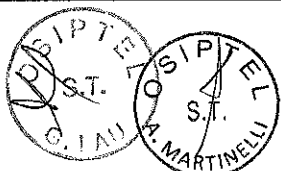
Las afectaciones a los usuarios calificadas como infracciones en el Proyecto responden a una regulación que no obedecería a la aplicación de criterios de necesidad, razonabilidad y proporcionalidad. Este planteamiento no se condice con la política incorporada en el Reglamento de Calidad que busca una mejora en el servicio a través del cumplimiento de indicadores y la evaluación de conductas relevantes. En ese contexto, solicitamos una revisión profunda del régimen sancionador planteado, considerando lo siguiente: (i) evaluar la creación de indicadores que permitan medir el desenvolvimiento de las empresas, más que el hecho puntual (porcentajes de reclamos atendidos en determinado plazo, porcentaje de quejas fundadas respecto del total de reclamos, entre otros); (ii) Realizar evaluaciones que consideren la existencia de un margen de error en la atención de reclamos; y, (iii) Considerar la incorporación en el reglamento de la figura de compromisos de mejora recogida en el Reglamento de Calidad.

ASOCIACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA INFRAESTRUCTURA NACIONAL- AFIN

(Carta N° 206-2014 del 6 de noviembre de 2014)

El Proyecto recoge un régimen sancionador no proporcional ni razonable: El Régimen de Infracciones y Sanciones establecido en el Proyecto ha establecido una tipificación bastante exhaustiva, concentrándose en declarar como "Infractoras" a conductas que no tienen relevancia estadística. Las afectaciones a los usuarios calificadas como infracciones en el Proyecto responden a una regulación que no obedece a la aplicación de criterios de necesidad,

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.



razonabilidad y proporcionalidad. Este planteamiento no se condice con la política de OSIPTEL mostrada en el Reglamento de Calidad que busca una mejora en el servicio a través del cumplimiento de indicadores y la evaluación de conductas relevantes. En ese contexto, solicitamos una revisión profunda del régimen sancionador planteado; considerando lo siguiente:

- Evaluar la creación de indicadores que permitan medir el desenvolvimiento de las empresas, más que el hecho puntual (Ej. % de reclamos atendidos en x plazo, % quejas fundadas respecto del total de reclamos);
- Realizar evaluaciones que consideren la existencia de un margen de error en la atención de reclamos; y,
- Considerar la incorporación en el reglamento de la figura de compromisos de mejora recogida en el Reglamento de Calidad.

GILAT TO HOME PERÚ S.A.

(Carta GL-602-2014 del 6 de noviembre de 2014)

Sobre el particular, consideramos que el Régimen de Infracciones y Sanciones establecido en el proyecto de Reglamento ha establecido una tipificación exhaustiva, concentrándose en establecer como infracciones el incumplimiento de formalidades, como por ejemplo:

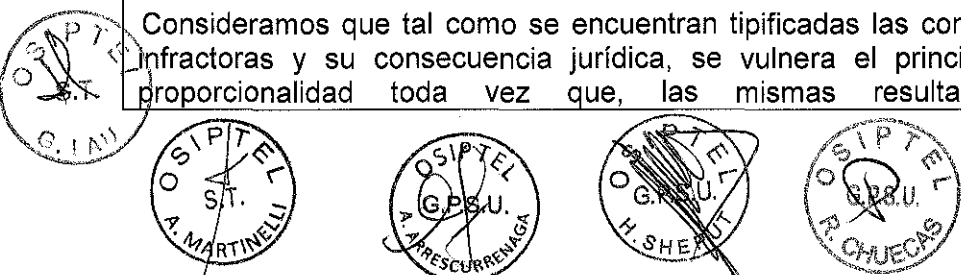
- No elevar al TRASU los expedientes **observando todas las formalidades establecidas.**
- No llenar el **formulario de reclamo de acuerdo al formato establecido.**
- No entregar al usuario una copia del escrito del recurso consignando la información establecida.**

Consideramos que tal como se encuentran tipificadas las conductas infractoras y su consecuencia jurídica, se vulnera el principio de proporcionalidad toda vez que, las mismas resultan ser

Gilat To Home señala que no se habría respetado los principios de racionalidad y proporcionalidad, toda vez que se castigan meras formalidades (no elevar los expedientes observando las formalidades, no llenar el formulario de reclamo de acuerdo al formato y no entregar al usuario una copia del escrito del recurso) que bien podrían ser subsanadas por las empresas operadoras sin que se generen efectos perjudiciales para los usuarios.

Respecto a la vulneración del principio de proporcionalidad y la infracción consistente en no elevar el expediente conforme a las formalidades, nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

Con relación a la conducta infractora consistente en no llenar el formulario de reclamo de acuerdo con el formato establecido, cabe mencionar que, tal como se mencionó anteriormente, las empresas operadoras tienen el deber de orientar al usuario en la presentación



desproporcionadas e irrazonables, en relación a los fines que se pretenden obtener como consecuencia de la adecuación de la conducta infractora, tomando en cuenta que existen medidas menos gravosas que las establecidas en el presente Reglamento.

De acuerdo a lo señalado por el Tribunal Constitucional¹¹³, el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa requiere de un procedimiento legal establecido, pero también de garantías suficientes para los administrados.

Considerando ello, la potestad sancionadora del Estado constituye la última ratio de actuación del mismo. En tal sentido, el Estado a través de la Administración deberá utilizar los mecanismos que le provee el marco normativo a fin de alcanzar sus objetivos, los cuales deberá guardar una relación entre medios y fines, cautelando los derechos fundamentales de sus administrados.

Como no escapa del conocimiento del ente regulador, la actividad sancionadora del Estado se encuentra limitada por el principio de proporcionalidad, el mismo que de acuerdo al numeral 4 del artículo IV del Título Preliminar de la LPAG, debe ser entendido como aquel por medio del cual "las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido".

No obstante ello, el Osiptel pretende sancionar a las empresas operadoras por errores de tramitación o por el incumplimiento de meras formalidades al momento de armar el expediente de reclamos, cuyas consecuencias pueden ser inmediatamente subsanadas por las

de reclamos. Los formularios cumplen, justamente, esa función; a la vez que facilitan al usuario la presentación de sus reclamos.

En ese sentido, el asesor de la empresa operadora tiene que llenar el formulario de reclamo conforme al formato establecido anotando, entre otros: el nombre del reclamante, fecha del reclamo, el concepto de reclamo. Esta información es de vital importancia, debido a que de no ser esta correcta puede ocasionar serios problemas relacionados con el conteo de plazos, el concepto de reclamo, etc.

La importancia de esta obligación, cobra mayor relevancia cuando el reclamo es presentado vía telefónica, toda vez que, en dichos casos, el usuario no tiene forma de conocer a ciencia cierta si el asesor comercial está plasmando su reclamo tal cual él lo está planteando.

Respecto a la obligación de entregar una copia del escrito de recurso, es de mencionar que dicha obligación tiene especial relevancia debido a que dicha copia es el único medio con el que contará el usuario para acreditar, no solo que presentó su reclamo, sino que lo hizo dentro del plazo.

En este sentido, habiéndose señalado la relevancia del cumplimiento de estas obligaciones, consideramos que la tipificación de las mismas se encuentra plenamente justificada.



Expediente N° 01813-2009-AA/TC del 03 de setiembre de 2010



empresas de oficio o a solicitud del Osiptel, sin que dicha conducta genere un efecto perjudicial para el usuario.

Así, el hecho de tipificar una conducta inocua y sancionarla puede resultar excesivamente represivo en comparación con los beneficios que se obtendrían de una adecuación espontánea de la conducta por parte de la empresa operadora.

Por tanto, se evidencia la falta de proporcionalidad en la calificación de las infracciones, teniendo en cuenta que el ente regulador ha calificado como infracciones conductas que no generan perjuicio al Estado ni usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

En ese sentido, se recomienda realizar una revisión del régimen sancionador establecido.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
(Informe elaborado por el ESTUDIO BENITES, FORNO & UGAZ ABOGADOS)

3.4 Respecto al Régimen de Infracciones y Sanciones establecido en el Anexo 1 del Proyecto de Reglamento de Usuarios

3.4.1 Finalmente, de una revisión del régimen de infracciones y sanciones establecido en el Anexo N° 1 del Proyecto de Reglamento de Usuarios, se evidencia que el OSIPTEL tipifica como conductas infractoras por parte de las empresas operadoras, cada una de las conductas que se hubieren cometido individualmente en cada caso particular.

Al respecto, a modo de ejemplo, citaremos algunas de las infracciones que han sido recogidas en el régimen de infracciones y sanciones:

Nos remitimos a lo que –sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

No obstante lo indicado en los párrafos anteriores, teniendo en cuenta que la redacción de los artículos 6°, 8°, 9°, 16°, 17°, 20°, 22°, 36°, 38°, 44°, 54° y 63° del proyecto de Reglamento ha sido modificada, se ha considerado pertinente adecuar el texto de los tipos infractores, conforme a lo siguiente:

Tipificación de la infracción		Sanción
2	La empresa operadora que no cumpla con encauzar de oficio y/o atender según el procedimiento establecido en el Reglamento de Reclamos, las disconformidades de los usuarios registradas en el libro de reclamaciones a las que les sea aplicable lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos, incurrirá en infracción grave. (Artículo 6°)	GRAVE
4	La empresa operadora que en la atención y tramitación de reclamos, recursos o quejas: (i) se niegue a recibir los reclamos, recursos o quejas que le sean presentados o impida su presentación, bajo cualquiera de las formas de presentación establecidas, y/o (ii) emita opinión previa	GRAVE



ANEXO N° 1
RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

TIPIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN		SANCIÓN
1	La empresa operadora que exija el pago de derechos para la interposición de reclamos, recursos y quejas dentro del ámbito de aplicación del Reglamento de Reclamos, incurrirá en infracción grave. (Artículo 4°)	GRAVE
3	La empresa operadora que condicione la atención del reclamo del usuario al pago previo del monto reclamado, siempre que el objeto del reclamo no haya sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU, incurrirá en infracción grave. (Artículo 7°)	GRAVE
8	La empresa operadora que no brinde al usuario, al momento de la presentación del reclamo, información clara, veraz, detallada y precisa sobre: (i) la obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, su importe y el lugar donde se deberá realizar dicho pago, y/o (ii) los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL, incurrirá en infracción leve. (Artículo 18°)	LEVE

3.4.2 De los supuestos de infracciones administrativas detallados con anterioridad, se puede apreciar que, las infracciones son tipificadas de manera general y sin establecer una calificación que tome en cuenta que la materia se vincula específicamente con la atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, y que, por lo tanto, la actuación de las empresas operadoras se realiza en forma masiva; es decir, las empresas operadoras atienden a una gran cantidad de usuarios a nivel nacional, por lo que, razonablemente, resulta inevitable que incurran en la comisión de algún tipo de infracción por la cantidad de usuarios que manejan o la cantidad de información que diariamente procesan.

3.4.3 En ese sentido, consideramos que las infracciones tipificadas en el Proyecto de Reglamento de Usuarios deberían responder a esta realidad y, por lo tanto, en virtud del Principio de Razonabilidad que rige todas las decisiones y actuaciones de la Administración Pública, debería **modificarse la tipificación**

	con relación al resultado del procedimiento, y/o (iii) impida o niegue el acceso al expediente, si el usuario lo solicitara y según lo establecido en el Reglamento de Reclamos, y/o (iv) no proporcione al usuario el código o número del reclamo, recurso o queja, al momento de su presentación o si el usuario lo solicitara, y/o (v) no brinde información al usuario sobre la ubicación del expediente y el estado del trámite, si el usuario lo solicitara y según lo establecido en el Reglamento de Reclamos, y/o (vi) no expida, a costo del interesado, en el plazo y según lo establecido en el Reglamento de Reclamos, copias simples o <u>certificadas</u> del íntegro o parte del expediente, si el usuario lo solicitara, y/o (vii) impida y/o niegue la autorización al usuario del pago de la parte no reclamada o no permita el pago de la parte no reclamada; incurrirá en infracción grave. (Artículo 8°)	
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) <u>los nombres y apellidos completos del usuario</u> , (iii) <u>el número o código del servicio o del contrato de abonado</u> , (iv) la materia de reclamo, (v) la fecha de presentación, (vi) el número, fecha y sentido 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
6	La empresa operadora que en los reclamos por avería no registre la información sobre: (i) el código o número correlativo de identificación, (ii) <u>los nombres y apellidos completos del usuario</u> , (iii) <u>el número o código del servicio o del contrato de abonado</u> , (iv) la materia de reclamo, (v) la fecha de presentación, y (v) la fecha y hora de la reparación; incurrirá en infracción grave. (Artículo 9°)	GRAVE
10	La empresa operadora que no publique en carteles o afiches de orientación <u>o a través de otros mecanismos idóneos</u> en un lugar visiblemente notorio para los usuarios, en todas sus oficinas o centros de atención a usuarios, información sobre: (i) el procedimiento para presentar reclamos, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes, y/o (ii) la lista y descripción detallada de los medios probatorios	LEVE



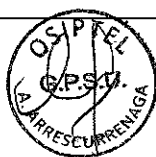
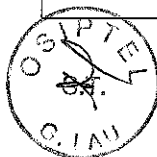
de las infracciones, estableciendo parámetros de tolerancia y cumplimiento para las empresas operadoras que, sin dejar de ser objetivos, resulten proporcionales a las actividades que realizan dichas empresas.

3.4.4 Efectivamente, la técnica de tipificación empleada por el OSIPTEL tiene como consecuencia que las empresas operadoras, por ejemplo, puedan ser objeto del inicio de un procedimiento administrativo sancionador tanto si no cumplen con las obligaciones establecidas en el Proyecto de Reglamento de Usuarios sólo en un 0,001%, como si incumplen sus obligaciones en un 99,99%; es decir no existen parámetros objetivos de tolerancia que permitan a las empresas operadoras tener un margen de error razonable considerando el tipo de servicio público que prestan a los usuarios.

3.4.5 Asimismo, la técnica de tipificación empleada por el OSIPTEL tampoco considera que las empresas operadoras puedan haber cumplido debidamente con sus obligaciones en un 99,99% respecto a la muestra que ha sido objeto de supervisión y fiscalización para un determinado período, toda vez que, de incurrir en un único caso individual en el que no se hubiere cumplido con la obligación correspondiente, el OSIPTEL podría iniciar un procedimiento administrativo sancionador, tal y como ocurre en la actualidad.

3.4.6 Los supuestos mencionados con anterioridad demuestran que la técnica de tipificación de infracciones administrativas empleada por el OSIPTEL en el Proyecto de Reglamento de Usuarios no resulta proporcional ni razonable. Al respecto, debemos indicar que el Artículo IV, numeral 1.2 del Título Preliminar de la LPAG, que recoge el Principio de Razonabilidad, señala textualmente lo siguiente:

	que pueden actuarse para la solución de los reclamos, de acuerdo a la relación aprobada por el TRASU, y/o (iii) la lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU, y/o (iv) la obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado y los lugares donde se deberá realizar dicho pago, y/o (v) los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL; incurrirá en infracción leve. (Artículo 16°)	
12	La empresa operadora que: (i) contando con más de 500,000 abonados a nivel nacional no cumpla con el horario mínimo <u>de ocho horas ininterrumpidas por día y cuarenta horas a la semana</u> , para recibir en sus oficinas o centros de atención a usuarios, los reclamos, recursos y quejas presentados por los usuarios, incluidos los puntos de venta habilitados por la empresa operadora para la presentación de reclamos, recursos y quejas situados en las provincias en las que se preste el servicio y no existan oficinas o centros de atención a usuarios, según lo dispuesto en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y/o (ii) contando con menos de 500,000 abonados a nivel nacional no cumpla con informar a sus usuarios, a través de afiches o carteles ubicados en sus oficinas o centros de atención, acerca del horario de atención de sus oficinas o centros de atención a usuarios; incurrirá en infracción leve (Artículo 17°)	LEVE
14	La empresa operadora que habiendo establecido mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo no cumpla con la solución anticipada aceptada por el usuario; incurrirá en infracción grave. (Artículo 20°)	GRAVE
17	La empresa operadora que no designe e informe <u>en el plazo establecido</u> al TRASU acerca de los órganos y funcionarios competentes para la solución de los reclamos de usuarios, en primera instancia; incurrirá en infracción leve. (Artículo 22°)	LEVE
25	La empresa operadora que en las notificaciones personales: (i) no cumpla con realizar la notificación del acto administrativo en el plazo establecido, y/o (ii) realice la notificación en un lugar distinto al que el usuario hubiese señalado, y/o (iii) no deje al usuario un aviso informando sobre una segunda visita, cuando no haya	GRAVE



“1.4. Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.”

Respecto al citado Principio de Razonabilidad, DROMI indica que: “Los agentes públicos deben valorar razonablemente las circunstancias de hecho y el derecho aplicable y disponer de medidas proporcionalmente adecuadas al fin perseguido por el orden jurídico. (...) La razonabilidad se caracteriza por implicar una motivación coherente de los principios generales del derecho, los propios del derecho administrativo y los fines que se hubieran justificado en el dictado de la normativa aplicable al caso ⁽¹¹⁴⁾.”

3.4.7 Conforme a lo mencionado por el referido principio, es claro que no resulta razonable que el OSIPTEL pretenda sancionar a las empresas operadoras considerando cada caso individualmente y respecto a cada usuario, en la medida que: (i) Por un lado, dicha situación no se condice con la realidad operativa y cantidad de usuarios que manejan las empresas operadoras; (ii) No se permite un margen de error involuntario para la empresas operadoras; (iii) Se generan procedimientos administrativos sancionadores aun cuando las empresas operadoras hubieren cumplido con su obligación casi en la totalidad de los casos evaluados por el organismo regulador; y (iv) las empresas operadoras pueden ser objeto del inicio de un procedimiento administrativo sancionador, tanto si han cumplido con sus obligaciones casi en todo los casos materia

	sido posible la notificación durante una primera visita y se trate de un centro poblado urbano conforme a lo establecido por el OSIPTEL, y/o (iv) no cumpla con realizar la notificación según lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos y conteniendo la constancia, como mínimo, los siguientes datos: la fecha y hora de la notificación, el número de la resolución notificada, el número o código del reclamo, el domicilio donde se realiza la notificación, el nombre y apellidos completos de la persona que recibe la notificación, el número del documento legal de identificación de la persona que recibe la notificación, la firma de la persona que recibe la notificación o su huella digital, de ser iletrada y, la relación de la persona que recibe la notificación con el destinatario; incurrirá en infracción grave. (Artículo 36° y 37°)	
27	La empresa operadora que en las notificaciones bajo puerta: (i) no cumpla con realizar la notificación del acto administrativo conforme a lo establecido en el Reglamento de Reclamos y/o en el plazo establecido, y/o (ii) no deje constancia de su realización en un acta de notificación, consignando la fecha y hora, así como las características de la fachada del inmueble que permitan razonablemente identificar el lugar donde se realizó, y/o (iii) no consigne el número del suministro eléctrico, los números de fachada con los que se encuentran signados los inmuebles colindantes o el inmueble ubicado al frente, y el número de registro del poste eléctrico más cercano al inmueble a notificar, según la disponibilidad de la información, y/o (iv) no indique el nombre y apellidos del notificador, el número de su documento legal de identificación y su firma; incurrirá en infracción grave. (Artículo 38°)	GRAVE
31	La empresa operadora que incumpla los acuerdos conciliatorios y/o transacciones arribadas con los usuarios; incurrirá en infracción grave. (Artículo 44°)	GRAVE
38	La empresa operadora que incumpla con resolver los reclamos conforme a los siguientes plazos máximos, contados desde el día siguiente de su presentación: (i) tres días hábiles: en reclamos por calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la	GRAVE

¹¹⁴ DROMI, Roberto. Derecho Administrativo. Tomo I. Lima: Gaceta Jurídica, 2005, págs. 337-338.



de supervisión como si han incumplido sus obligaciones en la gran mayoría de ellos.

3.4.8 Por lo tanto, la técnica de tipificación empleada por el OSIPTEL no demuestra que exista proporcionalidad entre los medios empleados con los fines que deben ser perseguidos por dicho organismo regulador; que son finalmente garantizar un mejor servicio y protección a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

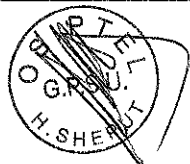
3.4.9 En concordancia con lo señalado, es importante indicar que los actos de gravamen, como los que en este caso pretende imponer el OSIPTEL, no sólo tienen un correlato positivo en los usuarios, en la medida que se pretende evitar que las empresas operadoras continúen incurriendo en las infracciones señaladas; sino que también existen consecuencias negativas que el organismo regulador no toma en cuenta, toda vez que, al ser una realidad que existe una gran carga operativa para las empresas operadoras respecto a la cual no se permite ningún margen de error, las mismas terminan por asumir dichos pasivos –que no responden a las realidad del servicio– y optan por destinar mayores recursos humanos y económicos para atender los procedimientos administrativos sancionadores iniciados por el OSIPTEL, que finalmente repercuten en el propio usuario.

3.4.10 En consecuencia, en virtud del Principio de Proporcionalidad y/o Razonabilidad, que debe primar en las decisiones de los funcionarios de la Administración Pública, consideramos que debería modificarse la forma de tipificación empleada por el OSIPTEL para establecer el régimen de infracciones y sanciones recogido en el Anexo N° 1 del Proyecto de Reglamento de Usuarios, estableciéndose un nuevo régimen sobre la base de parámetros de tolerancia y/o cumplimiento que

	información brindada al usuario; suspensión, corte o baja injustificada del servicio, incluyendo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios; falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario, y/o (ii) quince días hábiles: en reclamos por facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la UIT; tarjetas de pago; instalación o activación del servicio; traslado del servicio, y/o (iii) veinte días hábiles: en los demás casos; incurrirá en infracción grave. (Artículo 54°)	
44	La empresa operadora que no cuente con un registro de solución anticipada de recursos de apelación permanentemente actualizado y a disposición del OSIPTEL, o no consigne en dicho registro la información sobre: (i) el código o número asignado por la empresa operadora para la solución otorgada, (ii) el nombre y apellidos completos del usuario, (iii) el número del documento legal de identificación del usuario o los datos del representante, de corresponder, (iv) <u>el número o código del servicio o del contrato de abonado</u> , (v) el motivo del recurso, y (vi) el resultado del tratamiento otorgado al recurso presentado por el usuario, con un nivel de detalle suficiente que permita entender las acciones adoptadas por la empresa operadora y la fecha en que se comunicó al usuario dicho resultado; incurrirá en infracción grave. (Artículo 63°)	GRAVE

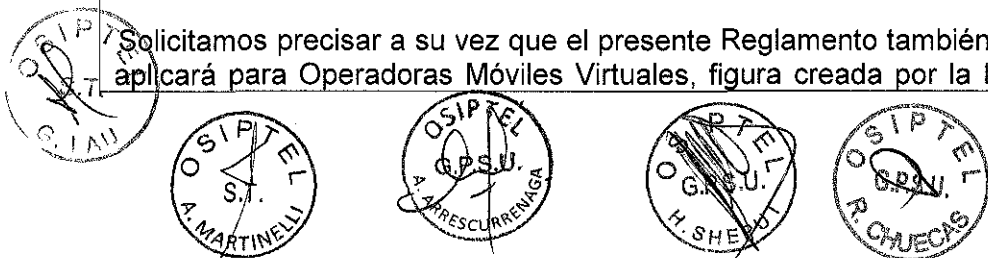
De otro lado, evaluados los comentarios, se ha considerado pertinente modificar la tipificación de la sanción (de grave a leve) referida al incumplimiento en la conservación de los expedientes (artículo 11° y artículo 42°), eliminándose el ítem (iii) de la tipificación N° 7 y agregando dicha tipificación en la tipificación N° 30, conforme a lo siguiente:

Tipificación de la infracción		Sanción
7	La empresa operadora que, cuando corresponda: (i) no implemente mecanismos idóneos que permitan a los usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital y con valor legal, conocer el estado de	GRAVE



respondan a la realidad operativa de las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones. Dejamos así absuelta la consulta que se ha servido formularnos y quedamos a su disposición para cualquier aclaración o ampliación que tuviera a bien solicitarnos.	<table><tr><td></td><td>su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de soportes o medios informáticos en las oficinas o centros de atención a los usuarios y mediante mecanismos en línea en su página web de Internet, y/o (ii) no actualice la información contenida en los expedientes, en formato digital, con valor legal y en el plazo establecido, y/o (iii) no implemente un sistema interconectado con el OSIPTEL, de tal manera que este organismo tenga acceso permanente y directo a los expedientes de reclamo, así como a la información registrada sobre su estado; incurrirá en infracción grave. (Artículo 11°)</td><td></td></tr><tr><td>30</td><td>La empresa operadora que: (i) no conserve los <u>expedientes</u>, previendo las seguridades, unidad, inalterabilidad e integridad de su contenido y por un período mínimo de tres años desde que la última resolución hubiere quedado firme o causado estado, y/o (ii) <u>no conserve la información contenida en los expedientes, en formato digital y con valor legal, para el acceso de los usuarios y/o abonados, a través de soportes o medios informáticos y mediante mecanismos en línea, como mínimo por el plazo establecido; incurrirá en infracción leve.</u> (Artículo 42° y 11°)</td><td><u>LEVE</u></td></tr></table>		su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de soportes o medios informáticos en las oficinas o centros de atención a los usuarios y mediante mecanismos en línea en su página web de Internet, y/o (ii) no actualice la información contenida en los expedientes, en formato digital, con valor legal y en el plazo establecido, y/o (iii) no implemente un sistema interconectado con el OSIPTEL, de tal manera que este organismo tenga acceso permanente y directo a los expedientes de reclamo, así como a la información registrada sobre su estado; incurrirá en infracción grave. (Artículo 11°)		30	La empresa operadora que: (i) no conserve los <u>expedientes</u> , previendo las seguridades, unidad, inalterabilidad e integridad de su contenido y por un período mínimo de tres años desde que la última resolución hubiere quedado firme o causado estado, y/o (ii) <u>no conserve la información contenida en los expedientes, en formato digital y con valor legal, para el acceso de los usuarios y/o abonados, a través de soportes o medios informáticos y mediante mecanismos en línea, como mínimo por el plazo establecido; incurrirá en infracción leve.</u> (Artículo 42° y 11°)	<u>LEVE</u>
	su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de soportes o medios informáticos en las oficinas o centros de atención a los usuarios y mediante mecanismos en línea en su página web de Internet, y/o (ii) no actualice la información contenida en los expedientes, en formato digital, con valor legal y en el plazo establecido, y/o (iii) no implemente un sistema interconectado con el OSIPTEL, de tal manera que este organismo tenga acceso permanente y directo a los expedientes de reclamo, así como a la información registrada sobre su estado; incurrirá en infracción grave. (Artículo 11°)						
30	La empresa operadora que: (i) no conserve los <u>expedientes</u> , previendo las seguridades, unidad, inalterabilidad e integridad de su contenido y por un período mínimo de tres años desde que la última resolución hubiere quedado firme o causado estado, y/o (ii) <u>no conserve la información contenida en los expedientes, en formato digital y con valor legal, para el acceso de los usuarios y/o abonados, a través de soportes o medios informáticos y mediante mecanismos en línea, como mínimo por el plazo establecido; incurrirá en infracción leve.</u> (Artículo 42° y 11°)	<u>LEVE</u>					

Artículo (Disposiciones Finales)	Propuesta
	PRIMERA.- Para efectos del presente Reglamento se considerarán también como empresas operadoras a las empresas comercializadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta N° DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Solicitamos precisar a su vez que el presente Reglamento también se aplicará para Operadoras Móviles Virtuales, figura creada por la Ley	Telefónica del Perú solicita precisar que el presente Reglamento será aplicable a los Operadores Móviles Virtuales (OMV).



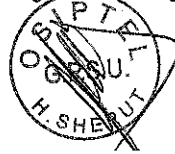
30083. Ello en la medida que dichas empresas también se encuentran obligadas a atender los reclamos presentados por sus usuarios.	Al respecto, el artículo 9° de la Ley N° 30083 dispone que <i>los Operadores Móviles Virtuales son los responsables de atender los reclamos de sus usuarios (...)</i>. No obstante ello, se considera pertinente establecer la regulación de este tema en las normas complementarias del OSIPTEL ⁽¹¹⁵⁾.
Artículo (Disposiciones Finales)	Propuesta
	SEGUNDA.- Los procedimientos de reclamos que se hayan iniciado con anterioridad a la vigencia del presente Reglamento se regirán, para todos sus efectos, por lo dispuesto en las Resoluciones de Consejo Directivo N° 019-98-CD/OSIPTEL, N° 015-99-CD/OSIPTEL, N° 001-2000-CD/OSIPTEL, N° 015-2002-CD/OSIPTEL, N° 044-2002-CD/OSIPTEL, N° 096-2003-CD/OSIPTEL, N° 030-2004-CD/OSIPTEL, N° 076-2005-CD/OSIPTEL y N° 114-2011-CD/OSIPTEL, así como por la Resolución de Presidencia N° 002-2001-PD/OSIPTEL.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</u> (Carta N° DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) Solicitamos precisar al final del texto: "en lo que corresponda" en la medida que no necesariamente todas estas normas aplican para todos los tipos de reclamo.	Las normas señaladas son aquellas que se recogen y/o modifican en el presente Reglamento y que regirán los procedimientos que se hayan iniciado con anterioridad a la vigencia del presente Reglamento. En tal sentido, no consideramos necesario precisar que serán aplicables, en lo que corresponda.

¹¹⁵ Ley 30083 Ley que establece medidas para fortalecer la competencia en el mercado de los servicios públicos móviles

Disposiciones complementarias transitorias

Primera. Marco normativo complementario

El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) elabora el marco normativo complementario aplicable a los operadores móviles virtuales y a los operadores de infraestructura móvil virtual, en los aspectos de su competencia señalados en la presente ley, en un plazo que no exceda de sesenta días calendario, contados desde la entrada en vigencia del reglamento de la presente norma.



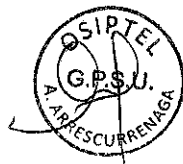
Artículo (Disposiciones Finales)	Propuesta
	TERCERA.- Las referencias de otras normas a la “Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones” se entenderán como referencias al presente “Reglamento para la atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones”.

Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Carta N° DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014) No tenemos comentarios al presente artículo.	No se formularon comentarios.

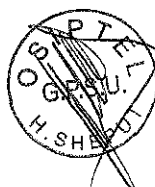
Artículo (Disposiciones Finales)	Propuesta
	CUARTA: En todo lo no previsto por el presente Reglamento será de aplicación, según corresponda, la Ley del Procedimiento Administrativo General y el Código Procesal Civil.

Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
No se formularon comentarios.	No se formularon comentarios.

Artículo (Disposiciones Finales)	Propuesta



QUINTA.- En los casos que corresponda, la empresa operadora o el TRASU podrán aplicar el término de la distancia a los plazos establecidos en la presente norma, siendo aplicable lo dispuesto en el Cuadro General de Términos de la Distancia aprobado por el Poder Judicial.	
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>GILAT TO HOME PERÚ S.A.</u> (Carta GL-602-2014 del 6 de noviembre de 2014) Conforme se argumentó en los comentarios precedentes, GILAT en su calidad de empresa que presta sus servicios en Zonas rurales, encuentra dificultades para llegar a las localidades, a fin de notificar sus resoluciones o para atender las averías reportadas por los usuarios. Por ello, consideramos conveniente la aplicación del término de la distancia a los plazos establecidos en la norma, pero no los establecidos en el Cuadro General de Términos de la Distancia aprobado por el Poder Judicial, sino los que proponga la propia empresa operadora, considerando su experiencia en el ámbito rural. Para tal efecto, la empresa operadora se encontraría obligada a remitir al TRASU los términos de la distancia aplicables.	Gilat To Home solicita que, cuando el servicio sea prestado en zonas rurales, se aplique el término de la distancia que proponga la propia empresa operadora y no el aprobado por el Poder Judicial, ya que son ellas quienes tienen experiencia en el ámbito rural. Al respecto, tal como se ha señalado anteriormente, cuando corresponda la empresa operadora podrá aplicar el término de la distancia según el Cuadro General de Términos de la Distancia aprobado por el Poder Judicial (Resolución Administrativa N° 1325-CME-PJ). Adicionalmente, cabe mencionar que en la notificación personal se tendrá en cuenta si la notificación se realiza en centros poblados rurales conforme lo dispuesto en el artículo 36° del presente cuerpo normativo.
Artículo (Disposiciones Transitorias)	Propuesta
	UNICA.- La disposición contenida en el artículo 11° entrará en vigencia a los ciento ochenta (180) días calendario de la fecha de la publicación de la presente norma en el diario oficial El Peruano.
Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL



No se formularon comentarios	Los cuestionamientos a la entrada en vigencia de lo dispuesto en el artículo 11° han sido planteados en los comentarios formulados por las empresas operadoras al referido artículo; razón por la cual, nos remitimos a lo señalado en el análisis de dichos comentarios.

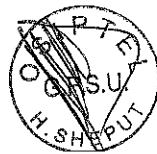
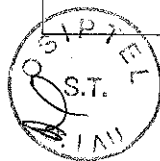
Artículo (Disposiciones Modificatorias y Derogatorias)	Propuesta
	PRIMERA.- Deróguese la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL, Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, y sus modificatorias aprobadas mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 015-2002-CD/OSIPTEL, N° 044-2002-CD/OSIPTEL, N° 096-2003-CD/OSIPTEL, N° 030-2004-CD/OSIPTEL, N° 076-2005-CD/OSIPTEL, N° 114-2011-CD/OSIPTEL y N° 006-2012-CD/OSIPTEL.

Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL

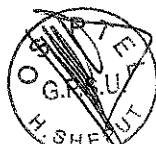
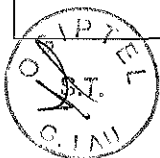
No se formularon comentarios.	No se formularon comentarios.

Artículo (Disposiciones Modificatorias y Derogatorias)	Propuesta
	SEGUNDA.- Deróguese la Resolución de Consejo Directivo Resolución N° 019-98-CD/OSIPTEL, Procedimiento para la Atención y Solución de Fallas y Problemas de Calidad en la Prestación del Servicio de Arrendamiento de Circuitos, y sus modificatorias aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 001-2000-CD/OSIPTEL, así como la Resolución de Presidencia N° 002-2001-PD/OSIPTEL.

Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL



No se formularon comentarios.		No se formularon comentarios.	
Artículo	Propuesta		
	TERCERA.- Modifíquese el artículo 14° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto: "Artículo 14.- Incumplimiento de actos o decisiones de la Empresa Operadora Constituye infracción grave el incumplimiento por parte de la Empresa Operadora, del acto o decisión con la que acoge la pretensión del usuario o abonado, o con la que resuelve en todo o en parte el reclamo presentado".		
Comentarios Recibidos		Posición del OSIPTEL	
No se formularon comentarios.		No se formularon comentarios.	
Artículo	Propuesta		
	Anexo II		
Comentarios Recibidos		Posición del OSIPTEL	
SR. CARLOS YALTA SOTELO		El Sr. Yalta señala que los formularios deberían contar con un espacio donde se consigne el nombre, iniciales o código del asesor que orientó al usuario en la interposición de su reclamo.	



Los formularios de reclamo deben considerar un espacio para consignar el nombre, las iniciales o el código del trabajador de la empresa operadora que asistió y orientó al usuario en la interposición de su reclamo.	Al respecto, no consideramos pertinente acoger lo propuesto por el señor Carlos Yalta debido a que la información requerida en los formularios del Anexo II debe estar estrictamente relacionada a los requisitos exigidos para presentar reclamos, recursos y quejas. No obstante ello, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37-A de las Condiciones de Uso ⁽¹¹⁶⁾ y el artículo 55° inc. 9, de la Ley N° 27444 ⁽¹¹⁷⁾, el usuario puede, en cualquier momento, solicitarle al asesor que le brinde su nombre; y éste tiene el deber de brindárselo.

COMENTARIOS GENERALES

Comentarios Recibidos	Posición del OSIPTEL
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (Carta DMR/CE-M/FN°2131/14 del 6 de noviembre de 2014) <u>COMENTARIOS DE ORDEN GENERAL</u> Sin perjuicio de los comentarios específicos a cada artículo del proyecto, que expondremos a detalle en las secciones siguiente de la presente comunicación, estimamos importante señalar nuestra	América Móvil cuestiona la implementación de la vía telefónica como medio para interponer recursos y quejas; considerando dicha medida como desproporcionada y carente de razonabilidad. Asimismo, solicita que se incorpore la figura del “abuso de derecho” y que se establezca las formalidades que deberá seguir el TRASU en la emisión de sus lineamientos resolutivos. Finalmente, propone que el plazo de resolución de los reclamos presentados por error en el libro de

¹¹⁶ “Artículo 37-A.- Identificación del personal de la empresa operadora

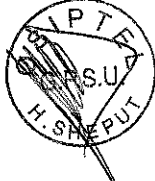
El personal designado para orientar y atender a los abonados y usuarios en la absolución de consultas y atención de reclamos y averías, a través de los servicios de información y asistencia de la empresa operadora, deberá identificarse como tal, indicando su primer nombre y apellido paterno.”

¹¹⁷ LPAG

Artículo 55.- Derechos de los administrados

Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:

9. Conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la entidad bajo cuya responsabilidad son tramitados los procedimientos de su interés.



preocupación por la perspectiva que se manifiesta en el Proyecto, en cuanto a los objetivos que se pretenden alcanzar con el nuevo Reglamento de Reclamos.

Al efecto, el presente Proyecto tiene implícito, como el informe N° 091-ST-GPSU/2014 lo señala, ser un documento procesal, sencillo de fácil acceso y entendimiento para que el usuario pueda defender sus derechos como usuario final del servicio de telecomunicaciones haciendo uso del mismo. En este sentido, siendo este el objetivo principal, el cual como operador compartimos con el Regulador; se aprecia a lo largo del Proyecto, que este se desnaturaliza dado que vuestro despacho no habría considerado el alcance total de cada derecho u obligación establecida.

En relación con ello, nos permitimos remitirle a continuación los principales comentarios, sugerencias y observaciones al referido Proyecto, considerando las implicancias que éste tendrá en el desarrollo del nuevo reglamento para la atención de reclamos de los servicios públicos de telecomunicaciones en el país:

1. RESPECTO A LA LEGALIDAD DE NUEVAS FORMAS DE PRESENTACIÓN DE APELACIÓN Y QUEJAS

Al respecto, vuestro despacho estaría considerando la inclusión de nuevas formas de presentación de apelación y quejas; tomando como base la estandarización de todos los medios de presentación de recursos (reclamos, apelaciones y quejas) bajo el argumento de facilitar a los usuarios la presentación de los mismos sin considerar aspectos relevantes que implican los mismos. En ese sentido, la medida calificará como desproporcionada y carente de razonabilidad principalmente por los motivos que explicaremos a continuación.

Mediante el informe N° 091-ST-GPSU/2014 que sustenta el Proyecto de Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo

reclamaciones empiece a correr desde que toma conocimiento el órgano competente.

Respecto a lo señalado por América Móvil sobre la legalidad de la presentación de recursos y quejas a través de la vía telefónica, nos remitimos a lo señalado en el análisis a los comentarios formulados a los artículos 60° y 73° del proyecto de Reglamento.

Con relación a la propuesta de establecer el procedimiento y criterios que debe seguir el TRASU para la emisión de "Lineamientos Resolutivos", es preciso mencionar que el objeto de la presente norma es establecer el marco normativo que deberán aplicar las empresas operadoras y el TRASU durante la tramitación de los procedimientos de reclamos de usuarios del servicio público de telecomunicaciones.

En ese sentido, no consideramos pertinente regular, el procedimiento y/o criterios para emisión de lineamientos resolutivos en esta norma. Dichos temas, podrían ser evaluados en una eventual modificación del Reglamento de Organización y Funciones del TRASU (Resolución de Consejo Directivo N° 003-2003-CD/OSIPTEL).

Sobre la propuesta de incorporación de un párrafo que prohíba el "abuso de derecho", nos remitimos a lo señalado en el análisis de los comentarios a los artículos 6°, 7° y 25° del proyecto de Reglamento.

Finalmente, respecto a la propuesta para que el plazo de resolución de los reclamos presentados por error en el libro de reclamaciones empiece a contarse desde que toma conocimiento el órgano competente para resolver, nos remitimos a lo que –sobre el particular– hemos señalado en los comentarios anteriores.

Sin perjuicio de ello, cabe precisar que es deber de las empresas operadoras orientar a los usuarios en la presentación de sus reclamos. De aquí que, el orientador deba estar debidamente capacitado, de tal manera que se encuentre en la posibilidad de



Directivo N° 116-2014-CD/OSIPTEL (en adelante el "Proyecto") no ha sustentado de manera objetiva la necesidad de implementar un mecanismo telefónico para la presentación de quejas y recursos de apelación. Ello determina una situación de incertidumbre jurídica e indefensión, en la medida que las empresas reguladas no conocen con exactitud las razones técnicas o el bien jurídico protegido con la imposición de esta nueva obligación que además es punible de sanción.

En ese sentido muy respetuosamente manifestamos a vuestro despacho que no existe razonabilidad en que las empresas operadoras asuman costos de una medida que no ha sido debidamente justificada en el informe ni en la Exposición de Motivos que sustenta el Proyecto, sobre todo porque se garantizan otros medios idóneos para la presentación de los mismos dada la naturaleza de los recursos en los cuales los usuarios tiene que presentar ciertas formalidades y descargos para su atención efectiva. Adicionalmente, es pertinente recalcar que establecer la vía telefónica como medio de presentación de recursos no garantiza que se tutelen en mayor medida los derechos de los usuarios y/o abonados a obtener un pronunciamiento sobre su reclamo, ni que se proteja su derecho de contradicción que es lo que el Proyecto finalmente debe proteger.

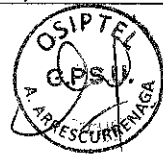
2. RESPECTO A LA SEGURIDAD JURÍDICA Y ABUSO DEL DERECHO

Sobre el particular, manifestamos nuestra preocupación respecto a algunos supuestos que hemos analizado que generan incertidumbre jurídica, esto ha sido advertido en la experiencia en la atención del procedimiento de reclamos en la cual se han presentado casos de abuso del derecho que dejan desprotegidas a las empresas operadoras y consideramos ésta una oportunidad de mejora en la que se permita establecer barreras que impidan a personas inescrupulosas, que solo buscan desnaturalizar el uso del derecho, con el objetivo de obtener beneficios que no les corresponde. Esta situación también es de

determinar si el reclamo del usuario está relacionado o no con la prestación del servicio de telecomunicaciones, a fin de darle trámite correspondiente.

La obligación de encauzar el reclamo es de vital importancia, sobre todo si tenemos en cuenta que las anotaciones en el libro de reclamaciones no inician un procedimiento administrativo de reclamos; por lo que la solución de un reclamo por calidad, por ejemplo, que fuera presentado por error en el libro de reclamaciones, podría quedar postergada de no ser encauzada oportunamente.

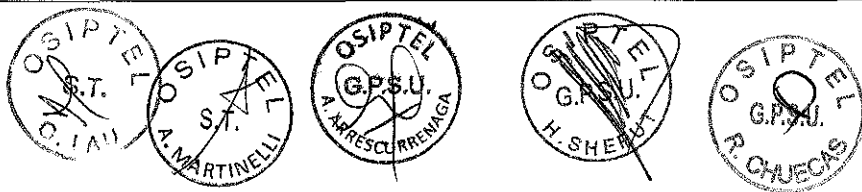
En este sentido, lo que se busca con esta disposición es que los reclamos de los usuarios sean tramitados conforme con la normativa correspondiente y sean resueltos de manera oportuna. De aquí que, no consideremos conveniente acoger la propuesta planteada.



conocimiento del TRASU quienes cuentan con el detalle de esta casuística. Es por lo expuesto, que invocamos a su despacho considere en este nuevo cuerpo normativo como una oportunidad para mejorar el procedimiento a todo nivel, solucionando los inconvenientes que a la fecha se han presentado y que son de conocimiento del Regulador.

A modo de ejemplo podemos señalar: **el deber de encausar de oficio**, el cual podría conllevar un inadecuado ejercicio del derecho a consignar las disconformidades en el libro de reclamaciones, promoviendo el uso desmedido de dicho mecanismo y fomentando la presentación de reclamos injustificados.

En este supuesto, si bien es nuestra obligación encausar los procedimientos que presenten los usuarios, también es claro, que no podemos abrir una vía para que los usuarios en ejercicio abusivo de su derecho, a través de este camino, obtengan resultados favorables en desmedro de las operadoras; ejemplo que solicitamos se comente expresamente: cliente que presenta reclamo por calidad en el libro de reclamaciones. Desde cuando el operador tiene plazo para resolverlo? Entendemos que una solución no es indicar que ese es problema del operador y que para solucionarlo debe instalar detrás de cada canal de recepción de estos reclamos (presencial y web) un equipo de personas que vayan leyendo y encausando a fin de evitar el incumplimiento de plazos de nuestra parte. En este punto, solicitamos a su despacho considere que coincidimos totalmente en que es obligación de los operadores la atención idónea al cliente, pero también considere que para ello debemos organizarnos de la manera más eficiente apoyados en las herramientas tecnológicas que existen. En ese contexto, no implementamos los procesos de atención, pensando en instalar en cada hito del mismo, una persona a tiempo completo, que revise todos los casos diarios, por el contrario lo hacemos en función al proceso que describe la norma, considerando los plazos que para ello prevé. Toda vez que para lograr una operación eficiente (eficiencia que redunde en beneficio de los usuarios) no se automatiza los posibles "errores", se



automatiza lo ideal, lo correcto y se ponen "candados" a fin de evitar errores.

Así, también constituye un supuesto límite la **determinación de la calidad de usuario** para la presentación de recursos; ya que, hemos detectado numerosos casos de personas que se dedican a presentar reclamos de forma indiscriminada en representación de los intereses de terceros, solo para obtener protección de derechos a pesar de no corresponderle, ejemplo evitar la suspensión de los servicios por falta de pago.

Sobre la base de lo anterior, el Proyecto requiere la inclusión de un mecanismo y/o figura jurídica que desincentive y/o prohíba un ejercicio abusivo de los nuevos derechos conferidos por la normativa de reclamos, conducta que perjudicaría a todas las empresas operadoras, y por ende, al sector de las telecomunicaciones.

Por lo expuesto, en términos generales solicitamos la incorporación de la figura del "abuso de derecho" en el Título II del Proyecto, denominado "Garantías de Protección al Usuario". En ese orden de ideas, el artículo II del Título Preliminar del Código Civil –que resulta aplicable en el presente caso por tratarse de relaciones privadas entre proveedor y cliente – establece expresamente que "la ley no ampara el ejercicio ni la omisión abusivos de un derecho".

Al efecto, la doctrina señala que el acto que se califica como abuso del derecho es un acto en principio lícito, es decir, que formalmente constituye el ejercicio de un derecho subjetivo dentro del sistema jurídico. Sin embargo, ese acto ilícito contraviene el espíritu o los principios del Derecho en el transcurso de su ejecución, configurándose una laguna del Derecho en la medida que no se cuenta con una disposición restrictiva o prohibitiva específica que impida el acto tal como se realiza¹¹⁸.

¹¹⁸ RUBIO CORREA, MARCIAL. "Título Preliminar". Lima: fondo editorial de la PUCP, 1989. P.40.

A partir de lo anterior, solicitamos incluir el siguiente texto:

Artículo [*]: Prohibición del ejercicio abusivo del derecho

El presente Reglamento y las normas de la materia que resulten aplicables, no amparan el ejercicio ni la omisión abusivos de los derechos de los usuarios, abonados o personas que hubieran solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones”

Cabe indicar que la inclusión de un texto como el propuesto, no solo ayuda a los operadores, sino al propio TRASU ante la presentación indiscriminada de recursos.

3. LEGALIDAD PARA LA EMISIÓN DE LINEAMIENTOS RESOLUTIVOS:

De acuerdo al numeral 5 del artículo 3° del Reglamento de Organización y Funciones del Tribunal Administrativo de Soluciones de Reclamos de Usuarios (TRASU), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 003-2003-CD-OSIPTEL, una de las funciones de dicho órgano es expedir lineamientos que orienten a los usuarios y a las empresas operadoras sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.

Sin embargo, dada la especificidad de la materia, la normativa actual ni el Proyecto, contemplan cuáles son las formalidades legales para la emisión de dichos lineamientos resolutivos; es decir, no se ha previsto expresamente ante qué supuestos el TRASU está facultado a emitir dichos lineamientos ni cómo será el procedimiento para ello. De la misma manera, tanto la Directiva de Reclamos vigente como el Proyecto, carecen de una disposición acerca de los criterios específicos que utilizará el TRASU para emitir lineamientos resolutivos, lo cual implica la existencia de una potestad discrecional que puede ser lesiva



para el sistema jurídico, así también atenta contra la seguridad jurídica de las empresas operadoras.

Ciertamente, amparado de su facultad de emitir lineamientos resolutivos, podría suceder que el TRASU establezca precedentes o directrices a través de sus pronunciamientos, sobre cualquier tipo de materia vinculada a los reclamos de usuarios y/o abonados, sin ningún tipo de control normativo. Precisamente dicha conducta se evitaría con la fijación de criterios y procedimientos para la emisión de dichos lineamientos resolutivos en el Proyecto.

Es por ello que se ha establecido el Principio de Predictibilidad, previsto en el numeral 1.15 del artículo IV del Título Preliminar de la LPAG, según el cual la autoridad administrativa debe brindar a los administrados, información veraz, completa y confiable, de modo tal que éstos sepan con anterioridad, el resultado final de la decisión de la autoridad competente.

Asimismo, para evitar dichas arbitrariedades se ha configurado el Principio de Transparencia, establecido en el artículo 7° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, según el cual toda decisión de cualquier órgano funcional del OSIPTEL –como el TRASU- debe adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocibles y predecibles por los administrados.

En ese sentido, el Proyecto debe incorporar un texto en el cual se determine la formalidad legal –esto es, el procedimiento y los criterios claramente definidos – que deberá seguir el TRASU de forma previa a la emisión de sus lineamientos resolutivos. Esto ayudará a evitar que mediante cartas de secretaría técnica, respecto de las cuales no cabe ningún recurso impugnativo, se comuniquen criterios adoptados por los Tribunales, criterios de aplicación general que quizá antes de darse pudieron haber sido analizados a mayor detalle, a fin de lograr mayor beneficio a los usuarios.



4. LEGALIDAD EN LA CONTABILIZACIÓN DE LOS PLAZOS PARA ENCAUSAMIENTO DE RECLAMOS Y RECURSOS:

Al respecto, el artículo 6° del Proyecto, establece que las disconformidades de los usuarios que sean registradas en el libro de reclamaciones de las empresas operadoras, deberán ser “encausadas de oficio y atendidas por las empresas operadoras” según el procedimiento previsto en el Proyecto. Según el Informe N° 091-ST-GPSU/2014, dicha implementación sería importante toda vez que algunos usuarios **“confunden”** la presentación de un reclamo por problemas en la prestación del servicio público de telecomunicaciones, con las anotaciones sobre disconformidades realizadas en el libro de reclamaciones¹¹⁹.

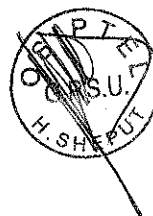
Debido a dicha “confusión”, el OSIPTEL sostiene que las empresas operadoras deben observar los principios de todo procedimiento administrativo, que obligan a éstas a *“atender a la verdadera naturaleza de lo solicitado por el reclamante y darle el trámite correspondiente”*. Finalmente, el Informe 91 señala que la obligación de encausar de oficio el procedimiento no sólo se limita a los reclamos o recursos que – por error- hayan sido consignados en el libro de reclamaciones, sino que *“se extiende a todos los escritos formulados por los usuarios en los que se haya cometido algún error”*¹²⁰.

A continuación, ponemos en discusión la justificación brindada por el OSIPTEL a través del Informe 91, carece de sustento jurídico. Sobre el particular, debemos distinguir dos (2) mecanismos distintos a los que se hace alusión en el artículo 6° del Proyecto:

- Mecanismo 1: libro de reclamaciones
- Mecanismo 2: procedimiento administrativo de reclamos

¹¹⁹ Ver página 7

¹²⁰ Loc. Cit.



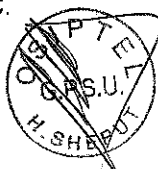
El OSIPTEL sostiene que las empresas operadoras estarían obligadas a atender la verdadera naturaleza de lo manifestado en el Mecanismo 1 a fin de darle trámite como Mecanismo 2. Sin embargo, el OSIPTEL no ha considerado que la obligación de impulso de oficio aplica dentro de un procedimiento administrativo y no fuera de éste, de manera que no todas las quejas y/o afirmaciones vertidas por clientes en un libro de reclamaciones deben ser automáticamente encausadas para dar inicio a un procedimiento administrativo.

En efecto, en el presente caso se trata de dos (2) mecanismos distintos, y por lo mismo, el uso del libro de reclamaciones no puede estar sujeto a la aplicación del Principio de Impulso de Oficio, en la medida que no se trata de un procedimiento administrativo propiamente dicho. Asimismo, el artículo 6° del Proyecto atenta contra el Principio de Razonabilidad que rige a las entidades públicas y que ha sido reconocido por el Tribunal Constitucional¹²¹, debido a que se pretende que las empresas operadoras encausen obligatoriamente como procedimientos a todos aquellos escritos formulados por los usuarios en los que se haya cometido algún error.

Como es evidente, no todas las afirmaciones vertidas en un libro de reclamos deben ser encausadas por las empresas operadoras como procedimientos de reclamos, debido a que no en todos los casos los clientes requieren iniciar dicho trámite. Naturalmente, en muchos casos la voluntad de los usuarios consiste en buscar una solución distinta o simplemente manifestar comentarios u opiniones en aras de que se mejore la calidad del servicio. De lo contrario, las empresas operadoras estarían actuando a nombre de los usuarios y manifestando la voluntad de éstos aun cuando no tengan la autorización para ello.

De otro lado, el OSIPTEL no ha tenido en cuenta que el órgano facultado para atender los reclamos de nuestros usuarios y/o abonados, no es el mismo que se encarga de dar atención al Libro de

¹²¹ Ver Sentencia recaída en el expediente N° 00535-2009-PA/TC.



421

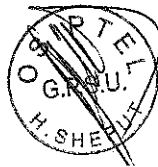


Reclamaciones en nuestros establecimientos. En ese sentido, el Proyecto no ha previsto que se trata de dos (2) órganos totalmente distintos los que atienden el Libro de Reclamaciones y los que reciben los reclamos de nuestros clientes, lo cual evidencia que la obligación de encausar los procedimientos no ha sido diseñada adecuadamente en el Proyecto. Ciertamente, el proceso de encausar tardará cierto tiempo, con lo cual los clientes no se verán beneficiados, tal y como pretende el OSIPTEL.

En esa misma línea, debe tenerse presente que la Directiva de Reclamos vigente, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD- OSIPTEL y modificatorias, establece un plazo de tres (3) días hábiles para resolver los reclamos y recursos de reconsideración que estén referidos a calidad del servicio, falta de entrega del recibo, no entrega de facturación detallada, entre otros, mientras que para los demás casos distintos a los problemas derivados de la prestación de servicios mediante tarjetas de pago, se tendrá el plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente al de su presentación ante la empresa operadora.

En ese sentido, de ser aprobada la obligación de encausar las disconformidades del libro de reclamaciones como reclamos formales, se estará contraviniendo el Principio de Razonabilidad, toda vez que será materialmente imposible que nuestra empresa operadora resuelva dentro del plazo de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuada la disconformidad por parte del cliente. De la misma manera, el plazo de treinta (30) días hábiles no resultará suficiente para los casos que resulten aplicables, incumpliendo con la normativa de reclamos debido a la inclusión de una figura carente de razonabilidad.

Conforme lo expuesto, evidenciamos que incluir una redacción como la que prevé el Proyecto, no redundará en beneficio de ninguno de los actos del procedimiento, al contrario, es una ventana para los inescrupulosos que buscan beneficiarse de alguna manera con el procedimiento. Es por ello que solicitamos a su despacho que en el



caso considere que igualmente debe incluirse una figura como la expuesta, los plazos para los operadores se cuenten a partir de que el órgano resolutorio de primera instancia toma conocimiento del hecho.

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

(Informe elaborado por el ESTUDIO BULLARD, FALLA & EZCURRA ABOGADOS)

Luego de haber realizado el análisis correspondiente, nuestras conclusiones son las siguientes:

1. Si bien el OSIPTEL cuenta con potestades para regular en el ámbito de telecomunicaciones, esto no lo habilita a intervenir en el mercado de manera arbitraria, desproporcionada o contraria a los principios legales. Las regulaciones que emita OSIPTEL en ejercicio de sus facultades normativas deberán respetar la Constitución, las normas sectoriales y de aplicación general y los parámetros de razonabilidad.

Así, las referidas regulaciones deberán observar, entre otros, el Principio de Libertad de Empresa y Subsidiariedad, Principio de Legalidad y Razonabilidad y otros principios especiales señalados por la normativa en materia de telecomunicaciones, tales como el Principio de Actuación basado en el Análisis Costo-Beneficio, Principio de Análisis de Decisiones Funcionales y Principio de Eficiencia y Efectividad.

2. El OSIPTEL cuenta con competencias formales para aprobar reglamentos que contengan las reglas aplicables a los procedimientos de reclamos de usuarios y ha cumplido con los requisitos formales para su emisión. No obstante, el Proyecto vulnera el ordenamiento jurídico y no respeta los parámetros de razonabilidad.

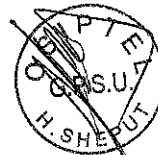
El estudio Bullard, Falla & Ezcurra Abogados señala que el proyecto de Reglamento, si bien ha cumplido con los requisitos formales en su emisión, no habría respetado los parámetros de razonabilidad, vulnerando, así, el ordenamiento jurídico. De aquí que consideren que las exigencias contenidas en el mismo constituyan barreras burocráticas.

Con relación a lo señalado por el estudio Bullard, Falla & Ezcurra Abogados respecto a la observancia de los principios de libertad de empresa, subsidiariedad del Estado, legalidad y razonabilidad, actuación basada en el análisis costo-beneficio y eficiencia y efectividad, nos remitimos a cada uno de los temas y comentarios que, sobre el particular, han sido desarrollados precedentemente; debiendo –además– reiterar que el proceso, emisión y contenido de la presente norma respeta plenamente el marco constitucional y legal, según las atribuciones que la Ley le ha conferido al OSIPTEL.

Es así que, conforme a lo establecido en el artículo 27° del Reglamento General del OSIPTEL, el proyecto de Reglamento fue publicado en el Diario Oficial El Peruano a fin de recibir los comentarios de todos los interesados.

De este modo, cada uno de los comentarios remitidos al OSIPTEL han sido analizados de manera objetiva, teniendo en cuenta lo señalado por los interesados y considerando la asimetría informativa en las relaciones de consumo, a fin de establecer un equilibrio en las mismas.

Sin perjuicio de ello, a continuación trataremos brevemente cada uno de los puntos tratados por el estudio Bullard, Falla & Ezcurra Abogados.



423



3. El Régimen de Infracciones y Sanciones establecido en el Proyecto vulnera el Principio de Razonabilidad contenido en la LPAG y reconocido expresamente por el Tribunal Constitucional. Se advierte que ni el Proyecto, ni la exposición de motivos o el informe que sustenta la norma, explican en base a qué parámetros se ha calificado cada una de las infracciones como "grave" o "leve". Asimismo, en muchas ocasiones el Proyecto ha optado por las opciones más gravosas para desincentivar la comisión de infracciones.

4. Las disposiciones del Proyecto de Reglamento referidas a(i) el Reporte Previo; (ii) la Solución Anticipada de Reclamos; (iii) la reducción de plazos; (iv) el Horario de Atención a usuarios; (v) el Expediente Digital; (vi) la presentación de Recursos y Quejas por vía telefónica y(vi) la acreditación del cumplimiento de Resoluciones; vulneran los principios aplicables a la regulación del sector de las telecomunicaciones, así como a los principios de legalidad y razonabilidad contenidos en la LPAG.

En tal sentido, tales exigencias constituirían barreras burocráticas ilegales y/o carentes de razonabilidad. Asimismo, es de notar que muchas de estas exigencias también vulnerarían la Constitución.

En los puntos siguientes se efectúa el análisis que sustenta nuestras conclusiones.

I. Antecedentes

El 26 de julio de 1999, se publicó en el Diario Oficial "El Peruano" la Resolución de Consejo Directivo No. 015-99-CD/OSIPTEL que aprobó la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios. Esta norma establece las normas procesales que obligatoriamente debe aplicar toda empresa operadora que preste servicios públicos de telecomunicaciones.

(i) Sobre el principio de libertad de empresa y subsidiariedad del Estado

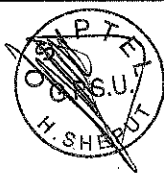
Respecto a los principios de libertad de empresa y subsidiariedad, cabe señalar que si bien es cierto nuestra Constitución Política reconoce y pone especial énfasis en la libertad de empresa, ésta se ejerce en el marco de una economía social de mercado; y que el mercado, en determinadas circunstancias, puede presentar distorsiones -como por ejemplo, la existencia de asimetría informativa- que requieren la intervención del Estado, a fin de implementar políticas públicas destinadas a corregir las fallas de mercado.

De aquí que la propia Constitución Política haya establecido el deber del Estado de tutelar los derechos de los consumidores de los perjuicios que le podrían generar las fallas de mercado.

La falla de mercado que se presenta en las relaciones de consumo del servicio público de telecomunicaciones, debido a las características propias de este mercado, es la existencia de una marcada asimetría informativa; toda vez que las empresas operadoras son quienes concentran la información relevante para resolver los reclamos como, por ejemplo: el histórico de cortes, el detalle de llamadas, registro de reportes de averías, etc.; mientras que los usuarios cuentan con escasa información.

Es en este contexto que se ubica el proyecto de Reglamento, el cual busca corregir esta falla de mercado a partir del establecimiento de un marco normativo que regule el trámite del procedimiento de reclamos, que permita el ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios.

Debido a ello, como se mencionó anteriormente, las medidas establecidas en el proyecto de Reglamento atienden la naturaleza misma del procedimiento de reclamos, el cual se caracteriza, principalmente, por presentar una marcada asimetría informativa no



Posteriormente, mediante Resolución No. 116-2014-CD/OSIPTTEL de fecha 4 de setiembre de 2014, el Consejo Directivo de OSIPTTEL ha dispuesto la publicación para comentarios del Proyecto de Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, el Proyecto). Asimismo, fijó un plazo de treinta (30) días calendario para la remisión de comentarios sobre el mismo por parte de los interesados, el mismo que fue ampliado por Resolución No. 125-2014-CD/OSIPTTEL.

II. Los límites de la labor regulatoria del OSIPTTEL

Si bien OSIPTTEL cuenta con potestades para regular en el ámbito de telecomunicaciones, esto no lo habilita a intervenir en el mercado de manera arbitraria, desproporcionada o contraria a los principios legales. Las regulaciones que emita OSIPTTEL en ejercicio de sus facultades normativas deberán respetar la Constitución, las normas sectoriales y de aplicación general y los parámetros de razonabilidad. Veamos.

A. El principio de libertad de empresa y subsidiariedad del Estado

Uno de los principios consagrados por la Constitución es la libertad de empresa¹²², que tiene su contraparte en el Principio de Subsidiariedad¹²³ de la actuación del Estado en la economía. En virtud a ellos, la regulación de mercados es una herramienta subsidiaria aplicable únicamente ante fallas de mercado que no puedan ser corregidas por la propia dinámica del mismo dentro de un escenario

solo a nivel de información sobre la prestación del servicio, sino, también, en materia probatoria.

(ii) Sobre el principio de legalidad y razonabilidad

Como bien lo señala el estudio Bullard, Falla & Ezcurra Abogados, tanto el Tribunal de INDECOPI (Resolución 182-97-TDC) como el Tribunal Constitucional (Test de Proporcionalidad), cada uno dentro del ámbito de sus competencia, han desarrollado los criterios para determinar si una medida es razonable o no.

De acuerdo con lo señalado por el INDECOPI en el precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 182-97-TDC, los criterios interpretativos para determinar si una medida es ilegal o irracional (barrera burocrática) son:

- Análisis de legalidad
- Análisis de racionalidad

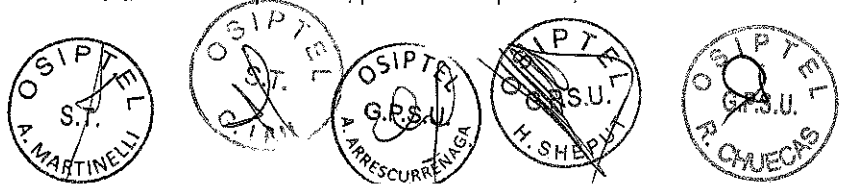
En el primero se analiza si en la emisión de una disposición normativa la administración pública ha cumplido con las formalidades y procedimientos establecidos, y, además, si ha actuado conforme a sus atribuciones y competencias.

En relación con este criterio cabe señalar que tal como se mencionó anteriormente, y como también lo reconoce el estudio Bullard Falla & Ezcurra Abogados, el OSIPTTEL ha cumplido con todas las formalidades y procedimientos, en la emisión de la presente norma.

¹²² **Artículo 59.-** El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad públicas. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades.

¹²³ **Artículo 60.-** El Estado reconoce el pluralismo económico. La economía nacional se sustenta en la coexistencia de diversas formas de propiedad y de empresa. Sólo autorizado por ley expresa, el Estado puede realizar subsidiariamente actividad empresarial, directa o indirecta, por razón de alto interés público o de manifiesta conveniencia nacional.

La actividad empresarial, pública o no pública, recibe el mismo tratamiento legal.



competitivo. Sobre el particular, el Tribunal Constitucional ha señalado lo siguiente en la Sentencia recaída en el Exp. 0008-2003-AI:

"En ese orden de ideas, las acciones del Estado deben estar vinculadas al fomento, estimulación, coordinación, complementación, integración o sustitución, en vía supletoria, complementaria o de reemplazo, de la libre iniciativa privada. La subsidiariedad se manifiesta como el acto accesorio o de perfeccionamiento en materia económica, que se justifica por la inacción o defección de la iniciativa privada.

Debe enfatizarse que "la intervención de las autoridades públicas en el campo económico, por dilatada y profunda que sea, no sólo no debe coartar la libre iniciativa de los particulares, sino que, por el contrario, ha de garantizar la expansión de esa libre iniciativa"; y la de los derechos esenciales de la persona humana."

Como es evidente, en una Economía Social de Mercado como la nuestra, debe primar la iniciativa privada y la libertad de configuración del agente económico al llevar a cabo su actividad económica, sobre la regulación proveniente del Estado. En efecto, dado que el esquema económico adoptado por nuestro ordenamiento es uno basado en la libre competencia, la configuración de la oferta y la forma como se conduce el agente económico en el mercado, no estará determinada previamente por el Estado, sino que surgirá de la normal interacción de la oferta y la demanda. Salvo supuestos excepcionales, el Estado no está facultado para determinar la forma como se ofrece determinado producto o servicio en el mercado.

Para el análisis de racionalidad de la medida, el Tribunal del INDECOPI ha establecido que la administración pública debe acreditar:

1. El interés público que justificó la medida impugnada y los beneficios para la comunidad que se esperaban obtener con ella.
2. Que las cargas o restricciones impuestas sobre los administrados eran adecuadas o razonables, teniendo en cuenta los fines que se pretendía alcanzar.
3. Que existen elementos de juicio que permiten arribar a la conclusión, en términos generales, que la exigencia cuestionada era una de las opciones menos gravosas para los interesados, en relación con las demás opciones existentes para lograr el fin previsto.

Al respecto, es de señalar que el OSIPTEL ha cumplido con todos y cada uno de los requisitos señalados. Ello se puede observar a lo largo del análisis de los comentarios formulados por los interesados en esta matriz de comentarios.

Sin perjuicio de lo señalado, a continuación realizaremos un breve análisis de las principales medidas implementadas en el Reglamento.

a) Reporte de avería

El interés público que subyace a todas las medidas implementadas en el Reglamento es la protección de los derechos de los consumidores del servicio público de telecomunicaciones, el cual es un deber del Estado por mandato constitucional.

Entre los principales problemas relacionados con la figura del "reporte de avería" que afectan el derecho de los usuarios a presentar reclamos, que actualmente se evidencian - y que son,



Dicho principio de subsidiariedad se encuentra expresamente incluido en el Reglamento General de OSIPTEL (en adelante, el Reglamento de OSIPTEL)¹²⁴, que en su Artículo 11 indica:

"Artículo 11.- Principio de Subsidiariedad. La actuación del OSIPTEL es subsidiaria y sólo procede en aquellos supuestos en los que el mercado y los mecanismos de libre competencia no sean adecuados para la satisfacción de los intereses de los usuarios y de los competidores. En caso de duda sobre la necesidad de aprobar disposiciones regulatorias y/o normativas, se optará por no aprobarlas y, entre varias opciones similarmente efectivas, se optará por la que menos afecte la autonomía privada."

Como conoce el OSIPTEL, el principio de subsidiaridad no implica que el Estado carezca de toda facultad de intervención en el ámbito económico. Por el contrario, si bien la actividad del Estado resulta siendo subsidiaria en el mercado, lo cierto es que mantiene ciertas facultades de supervisión y regulación en aquellos casos específicamente contemplados en la ley.

Ello se debe a que si bien nuestro ordenamiento parte de la premisa que la libre competencia nos permitirá obtener los beneficios derivados del proceso competitivo, lo cierto es que en la realidad el mercado puede presentar circunstancias que deben de ser corregidas mediante la acción estatal, a fin de garantizar la consecución de tales beneficios. Para ello el Estado cuenta con dos herramientas: (i) la implementación de políticas de competencia, y; (ii) la regulación de mercados.

La regulación de mercados tiene un carácter excepcional, pues la afectación de la libertad de dirección de empresa debe estar justificada en un bien jurídico protegido, como puede ser la protección de los derechos de los consumidores y usuarios. Ante la existencia de fallas

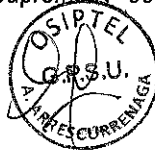
justamente, los que se buscan solucionar- encontramos, en primer lugar, la confusión que, en los usuarios, genera dicho término. Como consecuencia de ello, muchos usuarios al presentar un reporte por avería creen que efectivamente están presentado un reclamo por calidad, cuando ello no es así; viéndose expuestos a que, ante la falta de solución o respuesta a su problema dentro de los cuatro (4) días calendario, no se acerquen a la empresa operadora a presentar el reclamo respectivo, quedando postergada la solución a su problema.

Al tratarse de un tema de confusión en la terminología, otra medida podría ser reforzar los mecanismos de información. Sin embargo, la misma no resulta ser igualmente idónea, toda vez que, a pesar que en los últimos años, el OSIPTEL ha venido brindando información a los usuarios a través de diversos medios de comunicación masiva como radio, televisión, internet, etc., aún existe un número importante de población que no se encuentra familiarizada con la terminología empleada en el procedimiento de reclamos de usuarios.

Otro de los problemas relacionados con el "reporte de avería" es que en la actualidad, se aplica no solo a los problemas de calidad, sino también a otras materias de reclamos (falta de entrega de recibo, tarjetas de pago y facturación detallada) que no requieren que la empresa operadora determine previamente a que se debe el problema. De aquí que estas materias deban ser tramitadas directamente como reclamo.

Teniendo en cuenta lo señalado, se ha cambiado la terminología "reporte de avería" a "reclamo por avería" y se ha restringido su presentación a aquellas averías que requieran de la visita de la empresa operadora al domicilio del usuario.

¹²⁴ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM.



de mercado, la regla general será la intervención del Estado a través de políticas de competencia. La regulación de mercados es la excepción y debe estar adecuadamente justificada.

Únicamente en casos excepcionales **(cuando se entienda que no será posible que el mercado por sí mismo corrija la falla de mercado)** se admite como herramienta la aplicación de una regulación de mercados y, por tanto, la posibilidad del Estado de participar directamente en la economía.

Debe recordarse que, como parte del principio de subsidiariedad, es obligación del Estado (a través de los organismos reguladores) abstenerse de intervenir en el desarrollo de las actividades económicas de los agentes del mercado más allá de lo estrictamente necesario. Como parte de esta obligación, el regulador debe analizar y optar por la opción menos gravosa y más eficiente al momento de llevar a cabo un proceso normativo.

B. Principios de Legalidad y Razonabilidad

La Ley No. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG), establece diversos principios que rigen todas las actuaciones del Estado en uso de sus facultades de ius imperium. El numeral 2 del artículo IV del Título Preliminar establece que: **"[l]os principios señalados servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento, como parámetros para la generación de otras disposiciones administrativas de carácter general, y para suplir los vacíos en el ordenamiento administrativo"** (El subrayado es agregado).

Entre los principios contemplados en la LPAG, son de principal importancia el Principio de Legalidad y el Principio de Razonabilidad. El principio de legalidad implica que las autoridades actúen en el marco de sus facultades respetando los fines para los cuales le fueron

Además de ello, se ha establecido la conversión automática del "reclamo por avería" en "reclamo por calidad" en caso la empresa operadora no haya respondido o no cuente con la conformidad del usuario, para que así el usuario no tenga que volver a presentar un reclamo.

b) Solución Anticipada de Reclamos

Este mecanismo ha sido establecido con la finalidad de que las empresas operadoras puedan solucionar las reclamaciones de los usuarios de manera previa al inicio de un procedimiento. La solución debe ser inmediata, comprender la totalidad de la pretensión y contar con la aceptación usuario.

Los requisitos han sido establecidos teniendo en consideración la asimetría informativa existente en este tipo de relaciones de consumo. De aquí que se haya establecido que la solución debe comprender la totalidad de la petición del usuario.

Se ha precisado, además, que si bien la solución debe ser inmediata, la ejecución de la misma puede no ser inmediata, siempre que se cuente con la aceptación del usuario.

c) Reducción de plazos

Los plazos de resolución de reclamos han sido establecidos teniendo en cuenta la urgencia y la complejidad de los mismos. Asimismo, se ha tenido en cuenta el desarrollo actual de la tecnología, el incremento del conocimiento en materia de telecomunicaciones, así como los plazos establecidos en la legislación comparada en la atención de reclamos.

d) Horario de atención



conferidas. El principio de razonabilidad dispone que al crear obligaciones o restricciones para los administrados las autoridades deben mantener la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que se buscan, de modo que tales obligaciones o restricciones respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Precisamente, comentando el principio de razonabilidad, Morón sostiene lo siguiente:

"La ley, mediante este principio da una pauta fundamental a la autoridad que tiene la competencia para producir actos de gravamen contra los administrados: producirla de manera legítima, justa y proporcionar"

(...)

Para cumplir con el principio de razonabilidad, una disposición de gravamen (por ejemplo la ejecución de un acto o la limitación de un derecho) debe atender a:

- Adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida.

- Mantener la proporción entre los medios y los fines." (El subrayado es agregado).

Así, la legalidad de las competencias de una autoridad no se limita a tener facultades para intervenir en un determinado sector (por ejemplo, telecomunicaciones), sino que además, las medidas que se impongan a través de tales intervenciones deben ser proporcionales a los fines por los cuales se le otorgó la facultad de intervención a la autoridad.

Si no se respetaran estos límites, se legitimaría la imposición de exigencias y medidas absurdas, arbitrarias y excesivas, que a todas luces contravienen un Estado de Derecho. Como señala Escolga, **"IIa**

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos por las empresas operadoras, se ha establecido un horario mínimo de atención -de forma personal- de cuarenta (40) horas semanales y ocho (8) horas diarias ininterrumpidas, plazo que no difiere mucho del establecido en la LPAG.

e) Expediente digital

Con relación a este punto, en la presente matriz se ha precisado que si la empresa operadora cuenta con el expediente digital con valor legal, no es necesario que cuente con el expediente en físico.

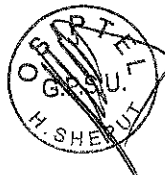
Además de ello, atendiendo a los comentarios de las empresas operadoras, se ha ampliado el plazo de implementación del expediente digital y el sistema interconectado, disponiéndose en la Primera Disposición Transitoria que el artículo 11° entrará en vigencia el 3 de mayo de 2016.

De otro lado, con relación la implementación de un sistema interconectado que permita al OSIPTEL acceder a los expedientes de reclamos en trámite, es de mencionar que el objeto de esta medida es permitir al organismo regulador verificar si la empresa operadora viene cumpliendo con lo dispuesto en la presente norma.

Finalmente, esta medida no traslada costos de fiscalización ni tampoco los incrementa sustancialmente, ya que, lo único que exige es que la empresa operadora ponga a disposición del OSIPTEL los registros con los que ya cuenta.

f) Recursos vía telefónica

El objeto de esta medida es facilitar la tramitación de los reclamos de usuarios a partir de diversos mecanismos que les permitan la presentación de reclamos, recursos y quejas.



observancia solo formal de la competencia no es suficiente, sino que es preciso, además, que haya sido ejercitada conforme con una razonable exigencia de eficiencia, atendiendo al interés público". (El subrayado es agregado).

Estos límites también han sido aplicados en reiteradas ocasiones por el Tribunal Constitucional¹²⁵. En diversa jurisprudencia, el colegiado ha evaluado la constitucionalidad de una exigencia en función a la proporcionalidad de la misma sin limitarse a revisar las facultades regulatorias que pueden haber sido conferidas a la autoridad emisora. Este "test de proporcionalidad" es aplicable a cualquier tipo de obligación.

Una intervención estatal en uso del *ius imperium* que no respeta los principios de legalidad y razonabilidad constituye una desviación de competencias. Al respecto Rubio sostiene que:

"Podemos decir que las competencias son las atribuciones que el Derecho da a los órganos y organismos del Estado para que las ejerzan con finalidades específicas. Estas finalidades sirven para determinar si se ejercitan con razonabilidad y proporcionalidad, y, asimismo, para determinar las competencias residuales o poderes implícitos que tiene el Estado.

(...)

En este sentido, conforme a lo que ha establecido el Tribunal Constitucional, cuando una dependencia del Estado, emite pronunciamiento en un asunto de su competencia, no vulnera ni amenaza, per se, derechos constitucionales, a menos que en la regulación se hubiese obrado en forma incompatible con los objetivos propios de la función que se ejerce, u omitido el cumplimiento de normas preestablecidas que regulan su ejercicio."

Si bien una medida alternativa sería la vía web - la cual creemos que es un mecanismo idóneo para la presentación de reclamos, recursos y quejas-, no consideramos que éste sea excluyente de otros mecanismos; en particular, si tenemos en cuenta que - actualmente- existen muchos usuarios que no cuentan con acceso a internet, para quienes tener que acudir al centro de atención a interponer su recurso, pudiera generar un incremento en los costos de tramitación del reclamo, que -incluso- podría superar el monto reclamado y ocasionar que no continúen con el procedimiento.

Además de ello, se ha establecido un plazo de implementación, disponiéndose en la Cuarta Disposición Transitoria que la vigencia del inciso 1 de los artículos 60° y 73° respecto de la posibilidad de presentar recursos y quejas vía telefónica y la obligación de incluir en el expediente la grabación de audio de reclamos, recursos y quejas a que se refiere el inciso 1 del artículo 50° entrarán en vigencia el 3 de noviembre de 2015.

g) Cumplimiento de resoluciones

El objetivo de esta medida es que los usuarios no sólo obtengan un pronunciamiento dentro de los plazos establecidos, sino también el cumplimiento efectivo de lo ordenado. Para ello, se ha tenido en cuenta las denuncias de incumplimiento de resoluciones favorables realizadas por los usuarios ante el TRASU.

Así, por ejemplo, hasta el III trimestre del 2014 se presentaron 906 quejas por incumplimiento de resoluciones emitidas tanto por las empresas operadoras como por el TRASU, de las cuales 348 (38 %) fueron declaradas fundadas.

¹²⁵ Ver por ejemplo las sentencias de los expedientes 0016-2002/AI, 008-2003/AI, 045-2004/AI o 048-2004/AI.



(...)

Por ejemplo si una municipalidad ejerce funciones de su competencia con abuso de poder o desnaturalizándolas, o incumpliendo los procedimientos necesarios, allí habría invalidez en la competencia ejercitada, (...) porque se han violado las normas que señalan cómo debe ser ejercitada esa competencia.

(...)

Las competencias son deberes de actuación del Estado y no derechos suyos". (El subrayado es agregado).

El Tribunal del Indecopi también aplica los Principios de Legalidad y Razonabilidad para evaluar las actuaciones de la administración pública. Sobre el particular, el precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 182-97-TDC¹²⁶ establece una metodología por la cual se analiza si las exigencias impuestas por las entidades de la administración pública cumplen con parámetros de legalidad y la razonabilidad. Tal como lo ha precisado la Sala de Defensa de la Competencia en múltiples pronunciamientos¹²⁷, el análisis que realice la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas (en adelante, la Comisión) deberá comprender lo siguiente:

- (i) **La legalidad** de la medida cuestionada, con la finalidad de determinar si ésta ha respetado las formalidades y procedimientos establecidos por las normas aplicables al caso concreto, si encuadra dentro de las atribuciones y competencias conferidas a la autoridad correspondiente y si respeta el marco legal vigente; y, en caso de haber pasado satisfactoriamente este análisis, se procederá a determinar;

La importancia de esta medida radica en el hecho que del cumplimiento de las resoluciones depende la legitimidad del sistema de protección del usuario del servicio de telecomunicaciones.

Como podemos ver, el Reglamento de Reclamos cumple con los requisitos de legalidad y razonabilidad, encontrándose cada una de sus disposiciones justificadas en argumentos jurídicos, estudios técnicos y datos empíricos.

(iii) Sobre el principio de actuación basado en el análisis costo beneficio

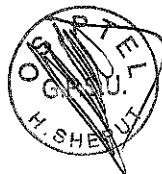
Sin perjuicio de lo que -sobre el particular- hemos señalado anteriormente, cabe precisar que tanto en el análisis previo a la publicación del proyecto de Reglamento, como en el análisis de los comentarios realizados en la presente matriz; se ha tenido en cuenta los costos y beneficios directos e indirectos.

Asimismo, debemos tener en cuenta que al ser la presente una norma de carácter procesal que regula la atención de los reclamos de los usuarios, en ella se ven involucrados diversos derechos fundamentales (petición, debido procedimiento, tutela jurisdiccional efectiva, etc.), los cuales deben ser garantizados.

Además de ello, cabe mencionar que en la presente matriz se han analizado todos y cada uno de los comentarios de los interesados, por lo que la norma final, será el resultado del análisis no solo de la información que maneja el OSIPTEL, sino también de aquella que, a

¹²⁶ Publicado el 20 de agosto de 1997, en el Diario Oficial "El Peruano".

¹²⁷ Ver, por ejemplo, las Resoluciones 3065-2010/SC1-INDECOPI, 3242-2010/SC1-INDECOPI, 3249-2010/SC1-INDECOPI del 16 de noviembre y 16 de diciembre de 2010, respectivamente.



- (ii) **la razonabilidad de la medida**, lo que incluye evaluar si ésta se justifica en una función de interés público a cargo de la autoridad administrativa, así como determinar aquellos casos en que estas medidas sean desproporcionadas en relación a sus fines y establezcan opciones gravosas para los agentes económicos que concurren en el mercado.

En el análisis de legalidad, la Comisión verifica que la autoridad denunciada ha actuado en el marco de sus competencias y que la medida cuestionada ha respetado los procedimientos establecidos para su emisión. Si se supera este filtro, la Comisión efectúa una evaluación "de fondo" que implica comparar las exigencias establecidas por la disposición cuestionada con los requisitos impuestos por las normas con rango legal. Si la Comisión detecta que la medida cuestionada establece un estándar más alto que aquél señalado por la ley de la materia, se podría entender que se ha impuesto una barrera burocrática ilegal.

Al evaluarse la razonabilidad, la Comisión debe analizar los siguientes tres (3) aspectos: (i) si la medida cuestionada tiene sustento en el interés público; (ii) si la medida cuestionada es proporcional a sus fines; y, (iii) si la medida cuestionada resulta ser la opción menos gravosa para ese fin. La Sala, acogiendo los parámetros del test de razonabilidad utilizados por distintos tribunales en el mundo¹²⁸, incluido el Tribunal Constitucional Peruano¹²⁹, ha desarrollado el contenido de cada uno de estos niveles de análisis de razonabilidad¹³⁰.

El colegiado ha señalado que, en primer lugar, la autoridad denunciada debe demostrar la existencia de un interés público tutelable por esta entidad y que la medida adoptada es idónea para solucionar el

través de sus comentarios, han expuesto los propios agentes del mercado.

(iv) Sobre el principio de subsidiariedad

Tal como ha sido señalado a lo largo del análisis de los comentarios, la emisión Reglamento de Reclamos responde a la marcada asimetría informativa que existe en el mercado de telecomunicaciones. Este problema se agrava con el hecho que, en estas relaciones de consumo, una de las partes, cuenta con la información relacionada con la prestación del servicio, con los medios probatorios necesarios para resolver un reclamo; y, es quien resuelve el reclamo en primera instancia.

Por ello, es necesario que exista un marco regulatorio que reduzca los efectos negativos que podrían generarse con esta situación; donde se establezcan de manera clara y precisa las obligaciones que corresponden a las empresas operadoras como entes encargados de resolver los reclamos en primera instancia.

Por ejemplo, en uno de sus comentarios, el estudio Bullard, Falla & Ezcurra Abogados propone que la Solución Anticipada de Reclamos pueda ser parcial, amparándose en la autonomía privada de la voluntad.

Al respecto, cabe indicar que –justamente– éste es uno de los casos en los que al contar la empresa operadora con la información relevante y los medios probatorios sobre el reclamo, resulta necesario establecer una regulación que considere dicha asimetría informativa, evitando situaciones en las que se podría acoger parcialmente la

¹²⁸ Ver, por ejemplo, Stone Sweet, Alec y Mathews, Jud. "Proportionality Balancing and Global Constitutionalism". En: Columbia Journal of Transnational Law, vol.47 (2008).

¹²⁹ Ver, por ejemplo, las sentencias de los expedientes 0016-2002/AI, 008-2003/AI, 045-2004/AI o 048-2004/AI.

¹³⁰ Ver por ejemplo, las resoluciones 1458-2009/SC1-INDECOPI, 3282-2010/SC1-INDECOPI y 1339-2011/SC1-INDECOPI del 9 de diciembre de 2009, 23 de diciembre de 2010 y 20 de julio de 2011, respectivamente.



problema que afecta dicho interés público. En cuanto al rubro "proporcionalidad", ha señalado que para superar este nivel de análisis, la autoridad denunciada debe acreditar que la implementación de la medida genera mayores beneficios que los costos que impone. Finalmente, respecto del nivel "opciones menos gravosas", la Sala ha precisado que la autoridad que emitió la regulación debe demostrar que la opción adoptada es la alternativa menos gravosa para tutelar el interés público comprometido.

Sobre el particular, el Tribunal del INDECOPI ha sido enfático al señalar **que la carga de probar la razonabilidad de una determinada medida recae sobre la autoridad que emitió dicha regulación.** Generalmente se requiere que dicha acreditación sea sustentada en estudios, informes u otros documentos previos a la emisión de la medida cuestionada. Es poco probable que se admitiese una justificación ex post a la denuncia, pues ello podría evidenciar que la autoridad administrativa tomó una decisión sin que medien elementos de juicio razonables que respalden dicha opción.

Asimismo, el Tribunal ha indicado que para acreditar la razonabilidad de una política pública, es necesario que ésta supere todos los niveles de análisis, siendo que la falta de demostración de uno de estos indica la existencia de una barrera burocrática carente de razonabilidad.

El Tribunal Constitucional también ha recogido tales principios, haciendo especial "énfasis en materia de sanciones. Así, en la Sentencia emitida en el Expediente 05262-2006-PA, el colegiado indicó expresamente que el establecimiento de sanciones a través de la vía reglamentaria debe respetar necesariamente los principios de razonabilidad y proporcionalidad. El pronunciamiento señala lo siguiente:

"Dicho esto, queda claro que cuando el artículo 201 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas, Decreto Supremo N.º 009-93-EM, detalla los casos en los cuales se

petición del usuario, aun cuando lo que correspondía era acoger la totalidad de la petición.

(v) Sobre el principio de eficiencia y efectividad

Como lo señalamos anteriormente, el OSIPTEL ha cumplido con analizar los costos y beneficios, teniendo en cuenta la información que maneja y aquella que ha sido brindada por los interesados en sus comentarios al proyecto de Reglamento.



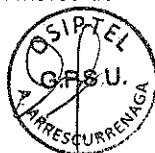
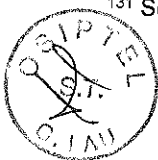
aplicarán las multas y el rango de las mismas ante la supuesta infracción o incumplimiento de las normas técnicas antes mencionada, no hace sino más que desarrollar lo previsto en la Ley de Concesiones Eléctricas, que de manera expresa establece dicha posibilidad. En todo caso, debe dejarse en claro que es perfectamente posible y constitucionalmente legítimo el establecimiento de sanciones a través de reglamentos, siempre y cuando éstos no desnaturalicen la finalidad y la razón de ser de la ley que pretenden regular, en estricta observancia de los principios de razonabilidad y proporcionalidad, que también forman parte del derecho al debido proceso." (El subrayado es agregado).

Ciertamente, el Tribunal Constitucional es enfático al exigir el principio de razonabilidad (también llamado principio de proporcionalidad) en la actividad reglamentaria y en específico en el ámbito del derecho administrativo sancionador.

Por un lado, el colegiado ha señalado en reiterada jurisprudencia que las regulaciones que limitan derechos deben ser razonables y proporcionales, por lo que deben respetar los criterios de idoneidad, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto¹³¹:

"Asimismo, este Colegiado ha afirmado que la legitimidad constitucional de una limitación al ejercicio de los derechos fundamentales no se satisface con la observancia del principio de legalidad. No basta con argumentar que la municipalidad estaba legitimada para regular dicho ámbito, sino que tal regulación debe ser proporcionada y razonable, de lo contrario se estaría excediendo en sus funciones reguladoras. Por ello, este Tribunal ha establecido la necesidad de que tales intervenciones satisfagan las

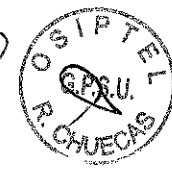
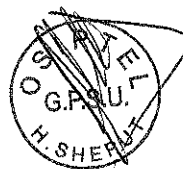
¹³¹ Sentencia emitida en el marco del Expediente 01803-2003-2011-PA/TC.



exigencias del principio de proporcionalidad. Dicho principio está compuesto por los subcriterios de idoneidad, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto.

El primero de tales subcriterios, idoneidad, comporta que toda injerencia en los derechos fundamentales debe ser idónea para fomentar un objetivo constitucionalmente legítimo, es decir, que exista una relación de medio a fin entre la medida limitativa y el objetivo constitucionalmente legítimo que se persigue alcanzar con aquél. En cuanto al subcriterio de necesidad, impone adoptar, entre las diversas alternativas existentes para alcanzar el fin perseguido, aquella que resulte menos gravosa para el derecho que se limita. Como tal, presupone la existencia de una diversidad de alternativas, todas aptas para conseguir el mismo fin, debiendo ser la escogida aquella que genera menos aflicción en el derecho fundamental. Una medida será innecesaria o no satisfará este segundo subcriterio cuando la adopción de un determinado medio significa, o importa, un sacrificio desmesurado o manifiestamente innecesario, del derecho limitado. Por último, en lo que se refiere al subcriterio de proporcionalidad en sentido estricto, aquí rige la ley de la ponderación, según la cual "cuanto mayor es el grado de la no satisfacción o de la afectación de un principio, tanto mayor tiene que ser la importancia de la satisfacción del otro" (STC 0045-2004-A1, fundamento 40)." (El subrayado es agregado).

De otro lado, el Tribunal Constitucional ha señalado que el principio de razonabilidad cobra especial relevancia en el derecho administrativo sancionador, pues precisamente la administración pública cuenta con márgenes de discrecionalidad debido a la presencia de cláusulas generales e indeterminadas como el "interés general" o el "bien común". En concreto, el colegiado señala lo siguiente:



"El principio de proporcionalidad en el derecho administrativo sancionador

El principio de razonabilidad o proporcionalidad es consustancial al Estado Social y Democrático de Derecho, y está configurado en la Constitución en sus artículos 3° y 43°, y plasmado expresamente en su artículo 200°, último párrafo. Si bien la doctrina suele hacer distinciones entre el principio de proporcionalidad y el principio de razonabilidad, como estrategias para resolver conflictos de principios constitucionales y orientar al juzgador hacia una decisión que no sea arbitraria sino justa; puede establecerse, prima facie, una similitud entre ambos principios, en la medida que una decisión que se adopta en el marco de convergencia de dos principios constitucionales, cuando no respeta el principio de proporcionalidad, no será razonable. (...)

El principio de proporcionalidad ha sido invocado en más de una ocasión por este Tribunal, ya sea para establecer la legitimidad de los fines de actuación del legislador en relación con los objetivos propuestos por una determinada norma cuya constitucionalidad se impugna (Exp. N.° 0016-2002- A1/TC), ya sea para establecer la idoneidad y necesidad de medidas implementadas por el Poder Ejecutivo a través de un Decreto de Urgencia (Exp. N.° 0008-2003-A1/TC), o también con ocasión de la restricción de derechos fundamentales en el marco del proceso penal (Exp. N. ° 0376-2003-HC/TC). No obstante, este Colegiado no ha tenido ocasión de desarrollar este principio aplicándolo al control de la potestad sancionadora de la Administración, ámbito donde precisamente surgió, como control de las potestades discrecionales de la Administración.



En efecto, es en el seno de la actuación de la Administración donde el principio de proporcionalidad cobra especial relevancia, debido a los márgenes de discreción con que inevitablemente actúa la Administración para atender las demandas de una sociedad en constante cambio, pero también, debido a la presencia de cláusulas generales e indeterminadas como el interés general o el bien común, que deben ser compatibilizados con otras cláusulas o principios igualmente abiertos a la interpretación, como son los derechos fundamentales o la propia dignidad de las personas. Como bien nos recuerda López González, "En la tensión permanente entre Poder y Libertad que protagoniza el desenvolvimiento del Derecho Público y por ello también el del Derecho Administrativo, el Estado de Derecho a través de la consagración que formula el principio de legalidad y de la garantía y protección de los derechos fundamentales, exige un uso jurídico proporcionado del poder, a fin de satisfacer los intereses generales con la menos e indispensable restricción de las libertades".¹³² (El subrayado es agregado).

Como puede apreciarse, el Tribunal Constitucional ha sido claro al señalar que las sanciones establecidas en el ámbito administrativo deben respetar el principio de razonabilidad, teniendo como límite el desincentivo de la comisión de infracciones. De este modo, es de esperarse que el colegiado declarase inconstitucional aquellas sanciones que sean superiores al mencionado límite.

Esta limitación frente al exceso punitivo también busca proteger el derecho fundamental a la propiedad, reconocido expresamente por el artículo 2 de la Constitución¹³³. En efecto, si una norma prevé

¹³² Sentencia emitida en el Expediente 2192-2004-AA/TC.

¹³³ Artículo 2.- derechos fundamentales de la persona.



sanciones excesivas, en la práctica está efectuando una forma de "expropiación regulatoria"¹³⁴, en la medida que dicha norma priva a los administrados de su propiedad sin sustento legal o constitucional alguno.

Sobre el particular, el Tribunal Constitucional ha señalado en más de una oportunidad que las sanciones excesivas son confiscatorias. Los pronunciamientos emitidos en los Expedientes 1492-2003-AA/TC y 903-2003- AA/TC precisan lo siguiente, respectivamente:

"En cuanto a la alegada confiscatoriedad de la multa impuesta, este Colegiado considera que, en principio, las multas —a diferencia de los tributos— no son susceptibles de declaración de confiscatoriedad, salvo que se constate una extrema irracionalidad, ya sea por su cuantía o por su falta de adecuación a la gravedad de la infracción sancionada." (El subrayado es agregado).

"(...) Si bien es cierto que esta sanción se sustenta en que el recurrente habría dañado irreversiblemente un bien cultural protegido por el Estado —lo que, por falta de prueba suficiente, no resulta plenamente acreditado— este

Toda persona tiene derecho

(...)

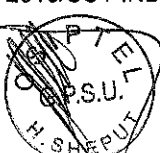
16. a la propiedad y a la herencia. (...)

¹³⁴ Sobre el desarrollo de esta figura en el derecho internacional puede verse Appleton, Barry. "Regulatory Takings: The International Law Perspective". En: New York University Environmental Law Journal. Volume XI, 2003; UNCTAD. "Taking of Property". United Nations. 2000; y, Dolzer, Rudolf. "Indirect Expropriations: New Developments?". New York University School of Law Environmental Law Journal. Vol. 11.

En la jurisprudencia norteamericana ver, por ejemplo, Lucas v. South Carolina Coastal Council, 505 U.S. 1003 (1992). Para un comentario de esta jurisprudencia puede verse: Siegan, Bernard. "Property and Freedom". Transaction Publishers. 1997. p. 130. Algunos de los principales desarrollos teóricos de la figura fueron realizados por: Epstein, Richard. "Takings: Private Property and the Power of Eminent Domain". Harvard University Press. 1985; y Fischel, William. "Regulatory Takings: Law, Economics and Politics". Harvard University Press, 1995.

En el derecho nacional, puede verse: Amado, José Daniel y Bruno Amiel. "La expropiación indirecta y la protección de las inversiones extranjeras". En: THEMIS 50; y, Pasquel Rodríguez, Enrique. "Tomando a la propiedad en serio: Las expropiaciones regulatorias e indirectas". En: Ius et Veritas 31.

A nivel jurisprudencial del Tribunal Constitucional puede revisarse la sentencia emitida en el Expediente 01735-2008-PA/TC. En especial ver el voto del magistrado César Landa. Asimismo, puede verse la reciente sentencia emitida en el Expediente 00834-2010/PA-TC. Finalmente, a nivel administrativo puede verse el Precedente de Observancia Obligatoria aprobado mediante Resolución 1535-2010/SC1-INDECOPI.



Tribunal considera que el INC no ha observado el principio de proporcionalidad en cuanto componente del derecho innominado al debido proceso sustantivo, toda vez que el monto de la multa es evidentemente excesivo, que podría, incluso, resultar confiscatorio; en consecuencia, debe estimarse este extremo de la demanda." (El subrayado es agregado).

C. Otros límites aplicables al sector telecomunicaciones

Para el caso específico del sector telecomunicaciones, el regulador deberá respetar además de los Principios de Subsidiariedad, Legalidad, Razonabilidad y otros establecidos en la LPAG, aquellos principios contenidos en el Reglamento de OSIPTEL.

En el artículo 2 del referido reglamento se señala que los principios contenidos en el mismo establecen los límites y lineamientos a la acción del OSIPTEL en el desarrollo y ejercicio de sus funciones, por lo que toda decisión y acción que adopte cualquiera de sus **órganos** **"deberá sustentarse y quedar sujeta a los mismos"**.¹³⁵

Entre dichos principios se encuentra, en primer lugar, el Principio de Actuación basado en el Análisis Costo-Beneficio, de acuerdo con el cual, ***"(...) los beneficios y costos de las acciones periódicas y programadas emprendidas por el OSIPTEL, serán evaluados antes de su realización y deberán ser adecuadamente sustentados en estudios y evaluaciones técnicas que acrediten su racionalidad y eficacia."***¹³⁶

¹³⁵ **Artículo 2.- Importancia de los Principios**

Los Principios contenidos en el presente Título establecen los límites y lineamientos a la acción del OSIPTEL en el desarrollo y ejercicio de sus funciones. En tal sentido, toda decisión y acción que adopte cualquiera de los órganos del OSIPTEL deberá sustentarse y quedar sujeta a los mismos.

¹³⁶ **Artículo 6.- Principio de Actuación basado en el Análisis Costo — Beneficio**

Los beneficios y costos de las acciones periódicas y programadas emprendidas por el OSIPTEL, serán evaluados antes de su realización y deberán ser adecuadamente sustentados en estudios y evaluaciones técnicas que acrediten su racionalidad y eficacia. Esta evaluación tomará en cuenta tanto las proyecciones de corto como de largo plazo, así como los costos y beneficios directos e indirectos, monetarios o no monetarios.



En virtud de este principio, todas las decisiones y acciones que sean adoptadas por el OSIPTEL deben de ser evaluadas y adecuadamente sustentadas **antes** de su realización. El objetivo de ésta evaluación previa consiste en acreditar que las acciones a ser emprendidas por el Regulador son tanto racionales como eficaces y que, en ese sentido, **no constituyen medidas arbitrarias**.

Adicionalmente, el Reglamento de OSIPTEL también ha recogido el Principio de Subsidiariedad, al cual ya se ha hecho referencia en el punto precedente y, de acuerdo con el que, la actuación del regulador **"sólo procede en aquellos supuestos en los que el mercado y los mecanismos de libre competencia no sean adecuados para la satisfacción de los intereses de los usuarios y de los competidores"**. Asimismo, en virtud de lo establecido por dicho principio, entre varias opciones de política similarmente efectivas, el regulador debe de optar **"por la que menos afecte la autonomía privada"**.¹³⁷

Asimismo, el Reglamento de OSIPTEL ha establecido el Principio de Análisis de Decisiones Funcionales. En virtud de dicho principio, el análisis de las decisiones funcionales del Regulador debe de tener en cuenta sus efectos en todo **"aspecto relevante para el desarrollo de los mercados y la satisfacción de los intereses de los usuarios"**.

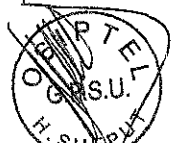
¹³⁸

¹³⁷ **Artículo 11.- Principio de Subsidiariedad**

La actuación del OSIPTEL es subsidiaria y sólo procede en aquellos supuestos en los que el mercado y los mecanismos de libre competencia no sean adecuados para la satisfacción de los intereses de los usuarios y de los competidores. En caso de duda sobre la necesidad de aprobar disposiciones regulatorias y/o normativas, se optará por no aprobarlas y, entre varias opciones similarmente efectivas, se optará por la que menos afecte la autonomía privada.

¹³⁸ **Artículo 13.- Principio de Análisis de Decisiones Funcionales**

El análisis de las decisiones funcionales del OSIPTEL tendrá en cuenta sus efectos en los aspectos de fijación de tarifas, calidad, incentivos para la innovación, condiciones contractuales y todo otro aspecto relevante para el desarrollo de los mercados y la satisfacción de los intereses de los usuarios. En tal sentido, deberá evaluarse el impacto que cada uno de estos aspectos tiene en las demás materias involucradas.



Otro de los principios que ha sido recogido por el Reglamento de OSIPTEL es el Principio de Eficiencia y Efectividad. Así, en el artículo 14 del reglamento se señala:

"Artículo 14.- Principio de Eficiencia y Efectividad

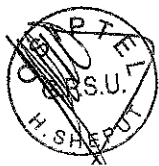
La actuación de OSIPTEL se guiará por la búsqueda de eficiencia en la asignación de recursos y el logro de los objetivos al menor costo posible para la sociedad en su conjunto." (El subrayado es agregado)

En aplicación de este principio, toda decisión y acción que adopte el OSIPTEL debe de apuntar a generar el menor costo posible no solo para el Regulador sino para toda la sociedad en su conjunto.

En ese sentido, al momento de evaluar los costos y beneficios de una determinada acción, así como las diferentes alternativas de política, OSIPTEL necesariamente deberá optar por aquella que irroque menores costos, y genere mayores beneficios, tanto a los usuarios como a las empresas operadoras y al Estado.

Como puede observarse, en el Reglamento de OSIPTEL se han adoptado una serie de principios que, en línea con los ya referidos principios de Subsidiariedad y Razonabilidad, incluidos en la LPAG y desarrollados en la jurisprudencia de Indecopi, apuntan a dotar de racionalidad y eficacia a las intervenciones del Regulador en los mercados de telecomunicaciones. De esta manera, dichos principios buscan evitar cualquier tipo de actuación arbitraria por parte del Regulador.

Así, en aplicación de estos principios, OSIPTEL únicamente podrá intervenir en aquellos supuestos para los que el mercado no provea una solución adecuada. Además, únicamente podrá adoptar políticas que cuenten con un fundamento objetivo, que se encuentren sustentadas sobre la base de estudios técnicos y cuyos beneficios



superen los costos que las mismas irroguen para la sociedad en su conjunto.

Finalmente, es importante precisar que, debido a que han sido recogidos por el Reglamento de OSIPTEL y de acuerdo con lo establecido por el artículo 2 del mismo, dichos principios constituyen límites legales a toda actuación del Regulador.

En los siguientes acápite evaluaremos si las disposiciones contenidas en el Proyecto respetan los límites legales y constitucionales establecidos para su emisión. De este modo, se evaluará en primer lugar si el OSIPTEL cuenta con competencias para regular los temas materia del Proyecto y si ha respetado los procedimientos formales para su emisión. Luego de ello se analizará caso por caso si las disposiciones más críticas del Proyecto respetan el ordenamiento jurídico (no solo normas con rango de ley, sino también disposiciones generales en materia de telecomunicaciones, tales como los principios previamente comentados) y los parámetros de razonabilidad ya descritos.

III. Competencias de OSIPTEL y procedimientos formales para la emisión de regulaciones

A) Competencias de OSIPTEL:

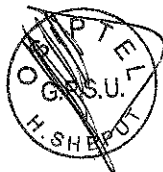
La Ley No. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos (en adelante, la Ley Marco de los Organismos Reguladores), establece que los Organismos Reguladores ejercen la **"Función de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios que regulan"**.¹³⁹ Dicha norma también

¹³⁹ Ley No. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos:

Artículo 3.- Funciones

3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:

(...)



señala que los Organismos Reguladores ejercen 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 (...)"***.

El Reglamento de OSIPTEL desarrolla dicha función y enumera los reglamentos y disposiciones de carácter general que dicho Organismo Regulador puede dictar en ejercicio de su función normativa, entre los cuales se encuentran aquellas reglas ***"a las que están sujetos los procesos que se sigan ante cualquiera de los órganos funcionales del OSIPTEL, incluyendo los reglamentos de infracciones y sanciones, de reclamos de usuarios, de solución de controversias y en general, los demás que sean necesarios según las normas pertinentes."***¹⁴⁰ (El subrayado es agregado)

c) Función Normativa: 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;

(...)

f) Función de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios que regulan.

3.2 Estas funciones serán ejercidas con los alcances y limitaciones que se establezcan en sus respectivas leyes y reglamentos."

¹⁴⁰

Reglamento General de OSIPTEL

"CAPITULO I

FUNCIÓN NORMATIVA

Artículo 23: Definición de Función Normativa

La función normativa permite al OSIPTEL dictar de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Estos reglamentos podrán definir los derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de éstas con los usuarios.

Asimismo, comprende la facultad de dictar mandatos y normas de carácter particular; referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades bajo su competencia, o de sus usuarios.

(...)

Artículo 25.- Reglamentos que pueden dictarse en ejercicio de la función normativa

En ejercicio de la función normativa puede dictarse reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a los siguientes asuntos:

b) Reglas a las que están sujetos los procesos que se sigan ante cualquiera de los órganos funcionales del OSIPTEL, incluyendo los reglamentos de infracciones y sanciones, de reclamos de usuarios, de solución de controversias y en general, los demás que sean necesarios según las normas pertinentes.



Adicionalmente, la Ley No. 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala, en su artículo 65, que los Organismos Reguladores emitirán disposiciones en las que establezcan las instancias competentes para resolver en última instancia administrativa los reclamos de los usuarios vinculadas a la prestación de los servicios públicos bajo su ámbito de competencia, así como sus facultades y los procedimientos que rigen su actuación.¹⁴¹

Es decir, de acuerdo con la normativa general y la normativa sectorial aplicables, OSIPTEL cuenta con competencias formales para solucionar, en última instancia administrativa los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para aprobar reglamentos que contengan las reglas aplicables a dichos procedimientos.

Por otro lado, el numeral 3 del artículo 77 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por medio del Decreto Supremo No. 013- 93-TCC (en adelante, el TUO de la Ley de Telecomunicaciones), establece, entre las funciones fundamentales de OSIPTEL:

"3.- Expedir directivas procesales para solucionar y resolver los reclamos de los usuarios de los servicios."

Adicionalmente, el artículo 74 del TUO de la Ley de Telecomunicaciones establece que toda empresa que preste servicios públicos de telecomunicaciones **"deberá establecer una vía expeditiva para atender los reclamos relacionados con los servicios que planteen los usuarios"**. Asimismo, señala que el plazo



Artículo 65.- Atención de reclamaciones

Los usuarios tienen derecho a que sus reclamaciones vinculadas a la prestación de servicios públicos sean resueltas en última instancia administrativa por el organismo regulador respectivo.

Las instancias competentes, sus facultades y los procedimientos que rigen su actuación son los establecidos en las respectivas disposiciones emitidas por los organismos reguladores. (...)



y términos para resolver el reclamo **"son los previstos en el reglamento"**.¹⁴²

Por su parte, el artículo 252 del Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones (en adelante, el TUO del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones), aprobado por medio del Decreto Supremo No. 020- 2007, señala:

***"Artículo 252.- Reclamos de los usuarios
Los plazos y términos para resolver los reclamos de los artículo 74 de la Ley, serán fijados por el OSIPTEL."***

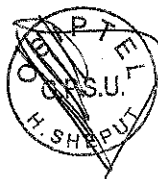
Como puede observarse, el TUO de la Ley de Telecomunicaciones se remite a su reglamento para que se establezcan el plazo y términos para que las empresas que presten servicios públicos de telecomunicaciones resuelvan los reclamos de sus usuarios y éste a su vez delega en OSIPTEL la potestad para fijar dichos plazos y términos. Es decir, de conformidad con la normativa sectorial aplicable, OSIPTEL también es competente para regular los plazos y términos aplicables a las empresas de telecomunicaciones para la tramitación de los reclamos de sus usuarios.

B) Procedimientos formales

Además de los principios ya mencionados, en el artículo 7 del Reglamento de OSIPTEL se tipifica el Principio de Transparencia, de acuerdo con el cual:

Artículo 7.- Principio de Transparencia

¹⁴² **Artículo 74.-** Toda empresa que preste servicios públicos de telecomunicaciones deberá establecer una vía expeditiva para atender los reclamos relacionados con los servicios que planteen los usuarios. El plazo y términos para resolver el reclamo son los previstos en el reglamento. En caso de que la empresa no resuelva el reclamo dentro del plazo fijado en el reglamento, se entenderá resuelto éste en favor del usuario. El Reglamento establecerá los casos en los que el usuario podrá recurrir al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones en caso de denegación de reclamos.



Toda decisión de cualquier órgano funcional del OSIPTEL deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocibles y predecibles por los administrados. Las decisiones del OSIPTEL serán debidamente motivadas y los proyectos de decisiones normativas y/o regulatorias serán además previamente publicadas para recibir opiniones del público en general. Se excluye de esta obligación aquel/as decisiones que por su urgencia o necesidad, el Consejo Directivo determine que no queden sujetas al procedimiento de publicación previa. De ser pertinente, se realizarán audiencias públicas a fin de recibir opiniones de los administrados." (El subrayado es agregado)¹⁴³

A su vez, este principio ha sido desarrollado en el artículo 27 del Reglamento de OSIPTEL, de acuerdo al cual **"[c]onstituye requisito para la aprobación de los Reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte OSIPTEL, el que sus respectivos proyectos hayan sido publicados en el diario oficial El Peruano, con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados."** De acuerdo con el referido artículo, la publicación en el diario oficial debe de contener lo siguiente:

- "a) El texto completo del Reglamento, Norma y/o Regulación, que se propone expedir.**
- b) Una Exposición de Motivos.**
- c) El plazo dentro del cual se recibirán las sugerencias o comentarios escritos al mismo (...) El plazo para la**

¹⁴³ Asimismo el artículo 14.13 del Acuerdo de Promoción Comercial Perú-Estados Unidos establece:

Artículo 14.13: Transparencia

Adicionalmente a los artículos 19.2 (Publicación) y 19.3 (Notificación y Suministro de Información), cada Parte garantizará que:

- (a) se publique prontamente o se ponga a disposición del público la regulación del organismo regulador de telecomunicaciones, incluyendo las bases para dicha regulación, y las tarifas para usuarios finales presentadas ante dicho organismo;
- (b) se suministre a las personas interesadas, en la medida de lo posible, mediante aviso público con adecuada anticipación, la oportunidad de comentar cualquier regulación que el organismo regulador de telecomunicaciones proponga; y (...)"



recepción de comentarios y la respectiva audiencia, cuando corresponda, no podrá ser menor de quince (95) días calendario contados desde la fecha de publicación o de la convocatoria.”¹⁴⁴

Como puede observarse, el Reglamento de OSIPTEL ha establecido una serie de requisitos formales que deben de ser cumplidos antes de la aprobación de una norma.

En el presente caso, OSIPTEL ha cumplido con dichos requisitos. Así, por medio de la Resolución No. 116-2014-CD/OSIPTEL, de fecha 4 de setiembre de 2014, el Consejo Directivo de OSIPTEL dispuso la publicación para comentarios del Proyecto de Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Asimismo, fijó un plazo de treinta (30) días calendario para la remisión de comentarios sobre el mismo por parte de los interesados.

Además, junto con dicha resolución se publicaron:

- (i) El Proyecto de Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones;
- (ii) La Exposición de Motivos del Proyecto; y
- (iii) El Informe No. 091-ST-GPSU/2014, que da sustento al Proyecto de Reglamento.

¹⁴⁴ **Artículo 27.- Participación de los Interesados**

Constituye requisito para la aprobación de los Reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte OSIPTEL, el que sus respectivos proyectos hayan sido publicados en el diario oficial El Peruano, con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados. Se exceptúan de la presente norma los reglamentos considerados de urgencia, los que deberán, en cada caso, expresar las razones en que se funda la excepción.

OSIPTEL tiene facultad discrecional para decidir respecto de la incorporación de las sugerencias recibidas. La presentación de sugerencias no tiene carácter vinculante, ni da inicio a un procedimiento administrativo.

La mencionada publicación deberá contener lo siguiente:

- a) El texto completo del Reglamento, Norma y/o Regulación, que se propone expedir.
- b) Una Exposición de Motivos.
- c) El plazo dentro del cual se recibirán las sugerencias o comentarios escritos al mismo (...) El plazo para la recepción de comentarios y la respectiva audiencia, cuando corresponda, no podrá ser menor de quince (15) días calendario contados desde la fecha de publicación o de la convocatoria.”



Asimismo, mediante Resolución No. 125-2014-CD10SIPTTEL, se dispuso ampliar en veinticinco (25) días calendario adicionales el plazo establecido para la presentación de los comentarios al Proyecto de Reglamento.

De esta manera, OSIPTTEL ha cumplido con los requisitos formales para la aprobación del reglamento en cuestión. Conforme con lo establecido por las normas aplicables, el texto del Proyecto y su Exposición de Motivos han sido publicados para comentarios por un plazo de más de quince (15) días calendario.

Por tanto, se han cumplido los requisitos formales para la emisión del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones; no obstante, como fue explicado previamente, para que esta norma sea válida se deberá acreditar además que sus disposiciones no vulneran el ordenamiento jurídico y respetan los parámetros de razonabilidad. Como veremos en el siguiente acápite, ello no ha ocurrido en el presente caso ⁽¹⁴⁵⁾.

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

(Carta DR-107-C-1743/CM-14 del 6 de noviembre de 2014)

Saludamos que el OSIPTTEL haya decidido actualizar el procedimiento de reclamos de usuarios, lo cual creemos necesario a efectos de poder poner a disposición de los usuarios procedimientos simples y eficaces para la atención de sus insatisfacciones.

Sin embargo, solicitamos una revisión profunda del proyecto propuesto, dado que el mismo presentaría una serie de problemas y complejidades que lo alejan del objetivo de mejorar el procedimiento de reclamos, incrementando sustancialmente las formalidades y

Telefónica del Perú cuestiona el proyecto de Reglamento, señalando que el mismo prioriza la forma sobre el fondo (eliminación del reporte previo), incrementa costos sin justificación, burocratiza el procedimiento (se privilegia la existencia del procedimiento de reclamos antes que fomentar la solución anticipada) y castiga conductas que no tienen relevancia estadística.

Adicionalmente, señala que las medidas implementadas no cumplen con el Test de Proporcionalidad, ya que no se ha analizado posibles medidas menos gravosas, no se ha evaluado los costos que irrogará la fiscalización del cumplimiento de las obligaciones, no se ha analizado los costos trasladados a la empresa operadora, no se ha contemplado la eliminación del expediente físico, etc.

¹⁴⁵ Nota del OSIPTTEL: El acápite al que se hace referencia, ha sido desarrollado a lo largo de la Matriz de Comentarios.



priorizando estas formalidades respecto de la solución del reclamo del usuario que debería ser el bien jurídico fundamental a proteger.

En términos generales, son cuatro los principales problemas que hemos identificado:

- (i) **Priorización de la forma sobre el fondo:** En la búsqueda de reducir los plazos de atención de reclamos, se ha privilegiado la respuesta formal a la resolución del problema particular del usuario.

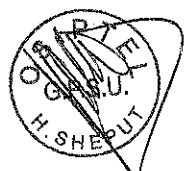
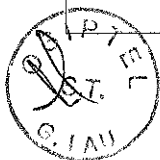
Así, las formalidades generadas y la reducción en exceso de los plazos obligarán a las empresas operadoras a centrarse en el cumplimiento de dichas formalidades en vez de evaluar el fondo del asunto. Una muestra evidente de ello es la eliminación del reporte previo sin la ampliación del plazo del reclamo de calidad, lo cual no permitirá en una parte importante de casos que las empresas puedan realizar actuaciones técnicas para solucionar la avería presentada por el usuario, lo cual creemos que se aleja totalmente del objetivo que debe perseguir este Reglamento ¿Qué debe buscar principalmente esta actualización? ¿Qué el usuario obtenga una respuesta escrita a su reclamo en los plazos o que se resuelva en el menor plazo posible el problema de fondo detectado por el usuario?

- (ii) **Incremento de costos sin justificación:** La propuesta normativa involucra diversas disposiciones que generan un incremento de costos para las empresas operadoras, derivados de la implementación de mecanismos adicionales. El problema es que, en algunos casos, la imposición de estos costos no ha sido justificada en la existencia de un problema real y, en otros casos, configura la imposición de cargas desproporcionadas y/o excesivas para el operador en comparación con el beneficio supuestamente obtenido.

Respecto a los comentarios formulados por Telefónica del Perú, cabe indicar que los mismos ya fueron tratados en los apartados anteriores, por lo que nos remitimos a lo que- sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

No obstante ello, consideramos preciso mencionar que el objeto principal de la presente norma no es reducir la carga procesal, en primera o en segunda instancia, sino establecer el marco normativo que regule la conducta de la empresa operadora y el TRASU al tramitar los reclamos de usuarios, estableciendo las garantías necesarias para que los usuarios puedan ejercer adecuadamente sus derechos. La reducción de la carga procesal dependerá, además, de otros factores, como por ejemplo: las buenas relaciones comerciales de la empresa operadora con sus usuarios, la prestación idónea del servicio, etc.

En lo que concierne a la aplicación del Test de Proporcionalidad, tal como lo señalamos en el análisis de los comentarios del estudio Bullard, Falla & Ezcurra Abogados, el OSIPTEL ha elaborado el Reglamento de Reclamos de conformidad con el ordenamiento jurídico, con pleno cumplimiento de los principios de legalidad y razonabilidad.



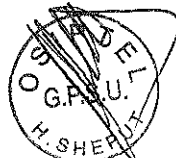
(iii) Burocratización del procedimiento: Entendemos y compartimos que el objeto del Proyecto sea otorgar garantías y mayores facilidades a los usuarios para la presentación de reclamos, recursos y quejas, así como en la obtención de información acerca del estado en el que se encuentra su expediente. Sin embargo, la regulación propuesta contempla en algunos puntos una serie de formalidades o cargas para el operador que podrían terminar burocratizando más los procedimientos de solución de reclamos.

Lo que más nos preocupa es que, en algunos casos, se privilegia la existencia de los procedimientos de reclamo en lugar de fomentar el empleo de mecanismos de solución anticipada de insatisfacciones, a través de los cuales los usuarios encuentren una corrección ágil a su problema con el operador. De esta forma, nuestra opinión es que diversas modificaciones del Proyecto podrían llevar, contrariamente a su objetivo, a un escenario de insatisfacción para los usuarios.

(iv) Régimen sancionador no proporcional ni razonable: El Régimen de Infracciones y Sanciones establecido en el Proyecto ha establecido una tipificación bastante exhaustiva, concentrándose en declarar como infractoras conductas que no tienen relevancia estadística ni una afectación real a los usuarios. Las afectaciones a los usuarios calificadas como infracciones en el Proyecto responden a una regulación que no obedece a la aplicación de criterios de necesidad, razonabilidad y proporcionalidad.

A continuación desarrollamos cada una de estas ideas matrices presentadas.

1. El impacto derivado de la implementación o eliminación de ciertos requisitos



El Proyecto, con el objetivo de promover soluciones eficientes y oportunas a los problemas derivados de la prestación de un servicio de telecomunicaciones, ha dispuesto que los operadores asuman la implementación de los siguientes mecanismos:

- a. Formalidades excesivas para la aplicación de mecanismos de solución anticipada de reclamos y de recursos de apelación.
- b. Creación del expediente digital sin eliminar la obligación del expediente físico.
- c. Exigencia de dos visitas de notificación y a su vez reducción del plazo de notificación a la mitad del plazo vigente.
- d. Ampliación del horario de atención en todas las oficinas y centros de atención al usuario de las empresas operadoras, inclusive en los puntos de venta en los que se recibe reclamos, a un horario de seis (6) días de la semana, durante ocho (8) horas, pese a que los usuarios cuenta con otros medios que funcionan 24x7 para la recepción de sus reclamos.

Pero el Proyecto no solo ha establecido nuevas exigencias. Ciertamente, el Proyecto ha restringido la aplicación de determinadas figuras que venían proporcionando una solución eficiente a los problemas de los usuarios en vías distintas al procedimiento de solución de reclamos (p.e. eliminando el reporte previo que brindaba oportunidad al usuario de una solución rápida a sus insatisfacciones sin mayores formalidades). Y, en otros casos, se ha concentrado en reducir los plazos aplicables para determinadas actuaciones (p.e. solución de reclamos, plazos para notificar), sin atender a que ese estrechamiento impone en algunos casos términos irreales para la carga procesal que se enfrenta, que terminan generando costos logísticos fijos y variables importantes sobre los operadores y que no han sido analizados en la propuesta.

En ese contexto, debe recordarse que la imposición de costos regulatorios, como sostienen coincidentemente el Tribunal Constitucional y la Sala Especializada en Defensa de la Competencia



–los dos principales órganos con competencias para revisar la razonabilidad y arbitrariedad de medidas normativas y determinar la existencia de barreras burocráticas ilegales y/o irracionales– para ser legítima debe de ser: (i) necesaria; y, (ii) proporcional.

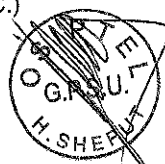
La *necesidad* implica determinar si, entre un abanico de medidas regulatorias, existen alternativas que afecten en menor medida a los particulares. Así lo explicó el Tribunal Constitucional en el caso del Expediente 008-2003/AI, cuando señaló que *“En efecto, una de las condiciones imprescindibles que debe comportar toda medida limitativa (...), es aquella referida al “mínimo costo”. Corresponde, pues, determinar si no existían medidas que, siendo igualmente adecuadas a efectos de conseguir los objetivos constitucionalmente legítimos, no resultaban siendo menos restrictivas de los derechos fundamentales de contenido económico”* (Subrayado agregado).

En el mismo sentido, la Sala Especializada en Defensa de la Competencia, al evaluar la razonabilidad de las actuaciones públicas sujetas a su escrutinio vía procedimientos de eliminación de barreras burocráticas, ha emitido reiterada jurisprudencia calificando que el análisis de necesidad implica evaluar si las entidades públicas que establecen las limitaciones a los derechos económicos de los privados han acreditado haber realizado investigaciones en las que estimen otras alternativas regulatorias, descartándolas por ser más gravosas¹⁴⁶.

Por su parte, la proporcionalidad, como ha señalado el Tribunal Constitucional en la Sentencia emitida en el Expediente 04466-2007-PA/TC, implica *“(e)stablecer si la medida guarda una relación razonable con el fin que se pretende alcanzar, a través de un balance entre sus costos y sus beneficios”*¹⁴⁷. Esta exigencia involucra contar con alguna evidencia que refleje esta ponderación y que demuestre por qué la regulación ha sido diseñada tras identificar que los beneficios colectivos

¹⁴⁶ Ver, por ejemplo, la Resolución No. 0692-2011/SC1-INDECOPI.

¹⁴⁷ Sentencia de amparo emitida el 18 de marzo de 2009 en el marco del Exp. 04466-2007-PA/TC. (Recurso de Agravio Constitucional interpuesto por Empresa de Transporte y Servicios Amauta S.A.C.)



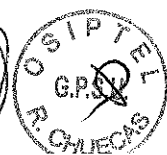
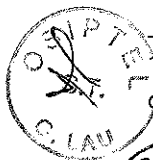
son mayores que los costos que se producen sobre los agentes intervenidos con la medida. Lo contrario sería aceptar que las autoridades pueden tomar decisiones arbitrarias, es decir, de manera desinformada y sin importar si su costo para los privados intervenidos y para el propio Estado es mayor que los beneficios para la sociedad. Más aun cuando, como sucede en el caso de los operadores, se trata de agentes con derecho a recuperar los costos e inversiones en los que incurren.

En ese contexto, cabe preguntarse si las modificaciones regulatorias antes descritas cumplen con el test de necesidad y proporcionalidad. Como demostraremos a continuación, estas condiciones no se encuentran satisfechas bajo el esquema regulatorio propuesto en el Proyecto.

En efecto, en el Informe No. 091-ST/GPSU/2014 (en adelante “Informe 091”) que sustenta el Proyecto, el análisis propuesto se limita a reconocer que la norma redundará en el beneficio de los usuarios, sin precisar los costos ni la ponderación de éstos en la ecuación de atención de *reclamos de usuarios*. Así, respecto del informe 091:

- (i) No se advierte que se haya identificado un catálogo de posibles alternativas regulatorias y que, de entre éstas, se haya elegido la menos lesiva para la condición del operador.
- (ii) No identifica ni evalúa las inversiones en fiscalización que deberá adoptar la entidad competente para supervisar el cumplimiento de las obligaciones contempladas, pese a que estos costos también deberían encontrarse involucrados en el análisis¹⁴⁸.

¹⁴⁸ Estos costos sociales de administración del sistema público de supervisión de la implementación de la portabilidad numérica se identifican en la teoría económica como “costos terciarios”.



- (iii) No contiene un desarrollo suficiente de los costos trasladados a los privados que desarrollan la actividad económica. Si bien se mencionan, de manera genérica, las posibles limitaciones patrimoniales que se podrían causar, se descarta un análisis más exhaustivo bajo la presunción de que estos costos ya viene siendo asumidos por los operadores o que, en su caso, deberían sólo de modularse¹⁴⁹.

En nuestra opinión, asumir una presunción de este tipo no resulta acorde con la realidad. Solo por citar aquellos costos que representan el principal escollo regulatorio, es de destacar la implementación de un sistema de recepción de reclamos presencial que opere como mínimo durante ocho (8) horas diarias seis (6) días a la semana. Esta medida implica que la empresa incremente de forma sustantiva sus costos. No se trata de un simple ajuste, como menciona el Informe 091. Se deberán incurrir en nuevos costos laborales, contratación de personal auxiliar o tercerizado; modificación de todos los contratos de prestación del servicio con las empresas que operan las oficinas, con impacto en las condiciones económicas de los mismos, eventualmente tramitación de ampliaciones en horarios de funcionamiento de locales; incremento de costos de manutención de locales y de servicios básicos (Ej: agua, luz etc.), entre otros. Estos sobrecostos serán necesariamente considerados cuando se adopte la decisión de ampliar las oficinas de atención a usuarios.

Por otro lado, por ejemplo, las obligaciones relacionadas con la implementación de un sistema digital de acceso a expedientes

¹⁴⁹ Así, en el Informe 091 se usan las siguientes aseveraciones, que son ilustrativas del análisis no exhaustivo efectuado sobre los costos para los operadores:

(...) De otro lado, debe reconocerse que al establecer este marco normativo –como cualquier regulación- se podrían generar costos en su implementación. Sin embargo, en el balance, los beneficios generados por la norma son superiores a los costos (...).

"Estas medidas no generarán incrementos considerables en los costos de las empresas operadoras, ya que las obligaciones aplican para aquellas empresas de dispongan de una página web, sin obligarse a que todas las empresas la tengan".

"Cabe indicar que los costos que generan este tipo de procedimientos no son relevantes, ya que las empresas ya hacen uso de este tipo de mecanismos".



si bien tiene una finalidad importante, generan grandes costos, más aún cuando no se elimina la obligación de llevar un expediente físico y no se otorga un plazo adecuado de implementación.

Por otro lado, la exigencia de doble notificación se ha planteado sin realizar un análisis adecuado de su pertinencia. Las empresas operadoras deben realizar notificaciones tanto en áreas urbanas como rurales, lo cual genera mayores retos en el proceso de notificación, más aún cuando la emisión de las Resoluciones de primera instancia se encuentra centralizada. ¿Acaso se ha realizado un análisis sobre la viabilidad e impacto de reducir el plazo de notificación a la mitad- 5 días hábiles- y a su vez duplicar las exigencias de notificación? De hecho mientras que la segunda instancia administrativa puede suspender el procedimiento o ampliar el plazo para su pronunciamiento, las empresas operadoras no sólo deben cumplir con dicho plazo bajo aplicación de silencio administrativo positivo, sino que aparte de dicha consecuencia económica, pueden incurrir en una infracción administrativa por no cumplir con realizar las notificaciones de acuerdo a las nuevas exigencias planteadas por el Regulador, situación que representa un claro ejemplo de la inobservancia del principio de proporcionalidad en la dación de normas por parte de la Administración.

Finalmente, el estrechamiento de los plazos para la resolución de los reclamos y los irreales márgenes para remitir quejas al TRASU, no deben ser vistos exclusivamente como beneficios de celeridad para el usuario, sino como medidas que no permiten una adecuada gestión. Así por ejemplo, en el caso de las quejas no resulta posible asegurar que una queja interpuesta en un centro poblado rural pueda ser alcanzada a la oficina de OSIPTEL en Lima, con expediente completo y todas las formalidades exigidas, en los 3 días hábiles



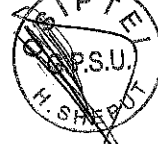
planteados. Tampoco resulta posible que la empresa pueda, frente a un reclamo de calidad, evaluar el alcance del reclamo, coordinar visita técnica al domicilio del usuario, obtener un informe de dicha visita, actuar otros medios probatorios, armar el expediente y emitir una resolución debidamente motivada en un plazo de 4 días (1 por la avería con visita y 3 por la emisión de la resolución). Tan solo llegar a un poblado rural nos puede tomar un plazo mayor a esos 4 días. Y, como también explicaremos más adelante, pueden llevar a que el análisis de fondo del caso y la resolución del problema para el usuario, no se produzca de manera efectiva.

- (iv) Por lo mismo que los costos no han sido identificados con suficiente rigor, no se desarrolla un balance razonable entre los costos y beneficios.

2. La propuesta normativa contenida en el Proyecto no cumple, en ciertos casos, con el objetivo de agilizar y simplificar la protección del usuario

Antes de emitirse una determinada regulación, resulta indispensable acreditar la existencia de un problema real que requiere la intervención del Estado, de una falla que deba corregirse. Como se desprende del razonamiento expuesto por el Tribunal Constitucional en la Sentencia del Expediente No. 0016-2009-PI/TC, el cual es utilizado también por el INDECOPI para analizar la razonabilidad de una barrera burocrática, no basta con alegar un problema público: éste debe demostrarse. En segundo lugar, una vez probado el problema de interés público, como indican Andenas y Zleptnig, debe demostrarse que existe una relación de causalidad entre la implementación de la regulación y la solución del problema¹⁵⁰; o lo que es lo mismo, la medida tiene que demostrar su aptitud para poder corregir el problema público detectado.

¹⁵⁰ Al respecto ver: ANDENAS, Mads y Stefan ZLEPTNIG, "Proportionality: WTO Law in Comparative Perspective". En: Texas International Law Journal. Vol. 42. p. 18.



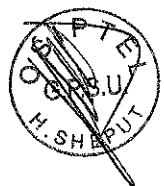
Los documentos que sustentan el Proyecto no brindan muestras claras del estado de insatisfacción del usuario que habría originado esta propuesta normativa. Ciertamente, no se alcanza indicadores estadísticos, proyecciones que reflejen una problemática con respecto a, por ejemplo, las limitaciones de medios para formular reclamos (que llevaría a exigir a las operadoras nuevos canales) o con los plazos que actualmente se manejan (que justificaría su estrechamiento). Básicamente se basan en focus group, de los cuales no se desprende que tengan relevancia estadística.

Por otro lado, encontramos también que, en algunos casos, los instrumentos de solución planteados no resultan idóneos y terminan, más bien, afectando el fin público que se pretende tutelar: que los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones obtengan una solución adecuada y oportuna a sus reclamos¹⁵¹, como lo indica el Informe 091.

Así, el Proyecto busca otorgar a los usuarios mayores facilidades en la tramitación de sus reclamos a través del ofrecimiento de diversos mecanismos de solución anticipada de los mismos como de acceso a información contenida en los expedientes. Pero la pregunta es, ¿Los mecanismos previstos en el Proyecto efectivamente otorgan mayores facilidades a los usuarios a las ya existentes?

Consideramos que en muchos de los casos la respuesta es negativa. Así por ejemplo, al disponer el Proyecto que la solución anticipada de reclamos o apelaciones solo sería procedente si se obtiene la aceptación expresa del usuario, cuando ello no resultaría necesario si es que efectivamente se está dando una solución integral al reclamo del mismo. Por tanto, el objetivo de reducir la carga procesal de la segunda instancia no se logra.

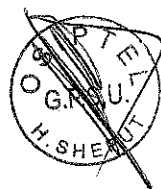
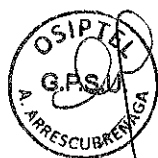
Otro ejemplo de ello es la eliminación del requisito de reporte. Si bien la intención resulta interesante en la medida que simplifica los términos



que debe usar el usuario para resolver una insatisfacción, se está generando una carga procesal inmensa considerando que todo lo que actualmente ingresa como reporte, requerirá respuesta escrita al cliente y la formación de un expediente de reclamo. Es decir, se privilegia las formalidades a la solución de la avería del cliente, basados en un focus group que no necesariamente tiene representatividad estadística.

Esto involucrará un incremento en un **958% de los expedientes de reclamos** de la industria si se considera la información de reportes de averías/reclamos resueltos en la industria en el 2013, según web de OSIPTEL. En valores absolutos, asumiendo que el número de reportes permanece constante en la industria, involucra un incremento en **6'429,513 expedientes de reclamos**. Como quiera que un porcentaje de reclamos termina en segunda instancia administrativa, y que este porcentaje se situó en el 11.25% en el 2013, asumiendo que se mantiene el mismo ratio recursos de apelación/reclamos, estaríamos refiriéndonos a un incremento de los recursos de apelación del orden de casi **808 mil recursos de apelación al año**, sin considerar el impacto de esta medida en el incremento de las quejas. Es decir, **más de 800 mil expedientes adicionales sobre los que deberá pronunciarse el TRASU al año**.

OSIPTEL podrá argumentar que no todos los reclamos requerirán una resolución de primera instancia. Sin embargo, hay que considerar que en la medida que: (i) sólo se permite atender la avería cuando se requiere visita técnica; (ii) se ha dado un plazo insuficiente en dichos casos para la atención; y, (ii) se requiere autorización expresa del usuario para no continuar con el procedimiento, estamos seguros que una parte relevante de los casos que hoy se atienden como reportes involucrarán la emisión de una resolución de primera instancia y en todos los casos el costo de la formación del expediente estará presente.



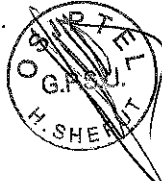
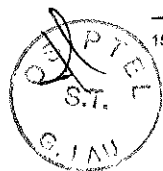
En este punto, debe recordarse que el artículo 74 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones¹⁵² dispone que la empresa que preste servicios públicos de telecomunicaciones deberá establecer una vía expeditiva para atender los reclamos que se planteen los usuarios. Esta disposición se vería materializada en acciones que se encuentren por ejemplo dirigidas a reducir la carga procesal a través de la implementación de mecanismos de solución anticipada de reclamos y de reportes previos a la formulación del mismo. Sin embargo, el Proyecto ha eliminado cualquier posibilidad del usuario a iniciar de acuerdo con sus preferencias, este tipo de mecanismos previos al inicio de un procedimiento de reclamo, exigiendo formalidades excesivas para todos los casos. Todas estas formalidades vulneran el principio de eficacia recogido en la LPAG:

Principio de eficacia.- Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

Por otro lado, en cuanto a la decisión de implementar que la tramitación de un recurso o queja se efectúe a través de un medio telefónico, nuestra opinión es que en lugar de favorecer la correcta resolución de un reclamo de usuario (fin último de esta regulación), se dificultaría la presentación de elementos probatorios de forma inmediata y el derecho de acceder a un cargo de recepción de la documentación presentada.

¹⁵² Aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC.

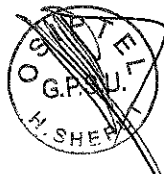


Finalmente, pese a que la vía telefónica parecería acercar al usuario a la posibilidad de plantear un reclamo, lo cierto es que por su dinámica, no se encuentra en condiciones de proporcionar todas las herramientas que usualmente deben estar a disposición de un usuario cuando plantea un reclamo. A ello hay que agregar que existen ya distintos mecanismos que aseguran la interposición de reclamos los 365 días del año e inclusive desde el hogar del usuario.

Estos son solo algunos ejemplos de medidas cuya implementación se aleja de los objetivos.

3. Sobre el régimen sanciones e infracciones previsto en el Proyecto

- Conforme se señala en el Informe 091, el régimen sancionador establecido en el Proyecto describe cada una de las conductas que constituyen infracción y establece la calificación respectiva. Ello atendiendo a la afectación que dichas infracciones generan en los abonados y/o usuarios en el marco de un procedimiento de reclamo¹⁵³.
- El efecto disciplinante de esta medida, según lo establecido en el Informe No. 091, es que las empresas operadoras tendrán claro qué conductas deben evitar para no recibir más reclamos que incrementen su carga procesal.
- Sin embargo, consideramos que al haberse ampliado tanto el catálogo de posibles infracciones- de hecho la inobservancia de cualquiera de las actividades comprendidas en el Reglamento han sido materia de tipificación- se estaría por el contrario incrementando la potencial carga procesal. Pero lo más preocupante es que este catálogo extenso de infracciones no parece encontrar sustento en problemas reales que aquejen



efectivamente a los usuarios. Antes bien, se constituye en un régimen sancionador que castiga conductas sin relevancia estadística o que, en todo caso, representan meros problemas formales que no tiene como trasfondo la afectación de un bien jurídico relevante con impacto en el desempeño del sistema de atención de reclamos.

- Sumado a ello, el Proyecto, al establecer plazos irreales para ciertas actuaciones en la tramitación de reclamos, estaría exponiendo a las empresas operadoras a constantes riesgos de sanción. Y con ese incremento, finalmente el perjudicado sería el usuario, quien vía el sistema de precios asumiría los nuevos costos que todos los operadores asumen vía estos riesgos.

Por todo lo expuesto, resulta indispensable realizar una evaluación profunda del presente proyecto, a través de la realización de reuniones técnicas de trabajo con los involucrados, como se ha realizado en la revisión de otros proyectos normativos, y que, sobre la base de intercambio de opiniones técnicas constructivas, permita la emisión de un Reglamento de Reclamos simple, eficaz y centrado en la solución del problema o insatisfacción del usuario en los menores plazos.

ENTEL PERÚ S.A.
(Carta CGR-2028/14 del 6 de noviembre de 2014)

Es objeto de la presente remitirles los comentarios de Entel Perú S.A. ("Entel") al Proyecto de Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (el "Proyecto"), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 116-2014-CD/OSIPTEL.

Sobre el particular, saludamos el presente Proyecto publicado por OSIPTEL, en tanto que consideramos que el marco normativo actual aplicable a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios corresponde ser actualizado conforme a la realidad que se presenta a

En sus comentarios generales, Entel Perú saluda la incorporación de algunos de los mecanismos previstos en el proyecto de Reglamento (solución anticipada de reclamos, notificación electrónica, entre otros).

No obstante, señala que el proyecto de Reglamento establece obligaciones cuya implementación es compleja, engorrosa y sin sustento en estadísticas u otros mecanismos (sistema que brinde información en línea del expediente de reclamo, obligación de realizar una segunda visita para la notificación de las resoluciones de reclamos, la reducción de plazos de resolución de reclamos y elevación de recursos ante el TRASU).



la fecha en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, buscando siempre como objetivo medular una mejora sostenida en la calidad de la atención que se le brinda a los usuarios. Esta es la política de Entel y acompañamos plenamente cualquier iniciativa del regulador que busque el bienestar de los usuarios y el mercado en general.

En tal contexto, consideramos que el marco normativo incorporado en el Proyecto busca precisamente dotar de mayores eficiencias al procedimiento administrativo de resolución de reclamos, fomenta una política de conciliación entre empresas y usuarios antes de la iniciación de cualquier procedimiento de reclamo y atiende la necesidad de los usuarios a encontrarse informados respecto del estado de sus trámites, ya sea ante la empresa operadora o ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios ("TRASU").

En tal sentido, saludamos que mediante el Proyecto se haya incorporado un mecanismo de conciliación previa entre usuarios y operadores antes de iniciarse un procedimiento de reclamo, ya que ello promueve una solución proactiva por parte del operador a la insatisfacción de los usuarios sin necesidad de iniciarse un procedimiento administrativo engorroso para ambas partes.

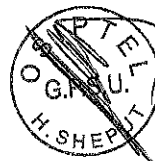
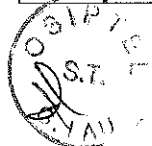
Adicionalmente, saludamos que mediante el Proyecto se haya recogido un mecanismo eficiente de notificación de las resoluciones a reclamos, como es el caso de la notificación vía correo electrónico, la cual permitirá una interacción mucho más dinámica y personalizada entre operadores y usuarios, reemplazando a la notificación domiciliaria que representa un actualmente un mecanismo obsoleto de notificación contrario a los avances tecnológicos actualmente disponibles.

Ahora bien, sin perjuicio de nuestra posición favorable al Proyecto, consideramos que el mismo presenta oportunidades de mejora que deben ser implementadas a efectos de que la normativa que finalmente sea aprobada por el regulador en torno a los procedimientos de reclamo se ajuste a los principios de razonabilidad y proporcionalidad,

Indica, además, que si bien todas estas iniciativas representan mecanismos ideales a los que aspira un usuario para la tramitación de sus procedimientos de reclamos, considera que -en la actualidad- existen necesidades más urgentes que cubrir a favor de los usuarios.

Sobre el particular, cabe indicar que los comentarios formulados por Entel ya fueron evaluados en los apartados anteriores, por lo que nos remitimos a lo que -sobre el particular- hemos señalado en los comentarios anteriores.

No obstante ello, es preciso mencionar que una de las funciones principales del OSIPTEL es la protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, dentro de los cuales se encuentra el derecho a presentar reclamos y obtener una solución celeré y conforme a derecho. En tal sentido, llama la atención el comentario de la empresa operadora referido a que -en la actualidad- existen necesidades más urgentes que cubrir a favor de los usuarios.



obedeciendo a la situación actual que viene experimentando el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En el caso del mercado de los servicios públicos móviles es importante considerar que el mismo se encuentra atravesando por un contexto muy particular en torno a su conformación, en el cual los operadores de menor participación vienen imprimiendo dinamismo al mercado en términos de oferta y cobertura de servicios, no resultando conveniente imponer obligaciones sumamente rígidas que no representen las necesidades más importantes de los usuarios a estas alturas, pues ello podría distraer los recursos que tienen proyectados invertir estos operadores con miras a generar más competencia, en la implementación de procedimientos muy complejos cuyos costos serían mayores a los beneficios.

En esa medida, nos preocupa que el Proyecto haya planteado la incorporación de obligaciones a cargo de los operadores cuya implementación resultaría sumamente compleja y engorrosa sin que ello represente, a nuestro entender, la necesidad más importante de los usuarios en la actualidad, como es el caso de la implementación de un sistema que brinde información en línea del expediente de reclamo, la obligación de realizar una segunda visita para la notificación de las resoluciones a reclamos o la reducción abrupta de los plazos de resolución de los reclamos y elevación de los recursos ante TRASU, reducción que en todo caso debería producirse gradualmente.

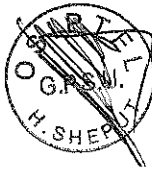
Sin lugar a dudas todas estas iniciativas representan los mecanismos ideales a los que aspira un usuario para la tramitación de sus procedimientos de reclamos, sin embargo, consideramos que existen en la actualidad necesidades más urgentes que cubrir a favor de los usuarios, tales como la mejora de los estándares de cobertura del servicio, el lanzamiento al mercado de ofertas y productos más competitivos que permitan generar el dinamismo esperado, así como la mejora en la en los estándares de atención que actualmente experimentan los clientes.



Precisamente, los recursos de nuestra empresa se encuentran avocados a consolidar todo este paquete de mejoras prioritarias hacia el usuario las cuales no han sido debidamente atendidas a lo largo de todo este tiempo, por lo que distraer estos recursos para invertir en la implementación de mecanismos muy complejos para los procedimientos de reclamos que actualmente no representan la prioridad más urgente del mercado podría generar el efecto indeseado de dejar desatendidas las necesidades primordiales del usuario. Este es un aspecto importantísimo que debe ser considerado por el regulador antes de la aprobación del Proyecto publicado; es prioritario mejorar y consolidar las necesidades más urgentes del usuario para luego buscar perfeccionar el sistema implementado con desarrollos ideales en torno a los trámites de los reclamos.

Por otro lado, nos preocupa el no haber podido encontrar una explicación en el Proyecto que sustente mediante estadísticas, encuestas, análisis u otros mecanismos análogos, la necesidad para el usuario de contar con todas estas herramientas que plantea el Proyecto, cuya implementación, les reiteramos, representa una complejidad muy alta para los operadores más pequeños del mercado que actualmente se encuentran destinando sus esfuerzos en generar una efectiva competencia.

En ese sentido, se debe tener en consideración el principio de Análisis Costo Beneficio, regulado en el artículo 6 del Reglamento General de OSIPTEL, mediante el cual se establece que los beneficios y costos de las acciones emprendidas por OSIPTEL deben ser evaluados antes de su realización y adecuadamente sustentados en estudios y evaluaciones técnicas que acrediten su racionalidad y eficacia. No hemos encontrado un estudio de esta naturaleza en el Proyecto, por lo cual consideramos que de haberse realizado, resulta indispensable publicar dicha información para conocimiento y análisis de los agentes del mercado.



Finalmente, es importante considerar que la aprobación de un marco normativo tan complejo para los procedimientos de reclamos como el planteado en el Proyecto podría generar el efecto inverso a la finalidad de esta iniciativa, al contar con un procedimiento de reclamo cuya implementación y ejecución resulte de imposible cumplimiento para los operadores. Este aspecto debe ser debidamente evaluado y motivado en el Proyecto a efectos de contar con un debido análisis que sustente la viabilidad de su implementación en la realidad actual.

En este orden de ideas, a continuación encontrarán nuestros comentarios puntuales a los artículos incorporados/modificados mediante el Proyecto, los cuales les agradeceremos tener en consideración antes de su aprobación:

