

MATRIZ DE COMENTARIOS

Comentarios al "Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones"

Resolución de Consejo Directivo N° 165-2018-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 14 de julio de 2018.

COMENTARIOS RECIBIDOS

Se han presentado comentarios al referido Proyecto de Norma, mediante las siguientes comunicaciones:

- Carta TDP-2457-AG-GER-18 presentada por Telefónica del Perú S.A.A. (Telefónica), recibida el 30 de julio de 2018.
- Correo electrónico de Americatel Perú S.A. (Americatel), recibido el 30 de julio de 2018.
- Carta DMR/CE/N° 1224/18 presentada por América Móvil Perú S.A.C. (América Móvil), recibida el 30 de julio de 2018.
- Carta GL-389-2018 presentada por Gilat To Home S.A. (Gilat), recibida el 31 de julio de 2018.
- Carta CGR-1623/18 presentada por Entel Perú S.A. (Entel), recibida el 31 de julio de 2018.
- Carta N° 003-2018/APLAD-PRE presentada por la Asociación de Protección y Defensa de los consumidores, usuarios y administrados-Trujillo (APLAD-Trujillo), recibida el 1 de agosto de 2018.
- Correo electrónico de la Asociación de Protección y Defensa de los consumidores, usuarios y administrados-Arequipa, recibida el 30 de julio de 2018, el cual incluye la carta N° 001-2018/APLAD-AQP-PRE.
- Carta N° 001-2018/APLAD-AQP-PRE presentada por la Asociación de Protección y Defensa de los consumidores, usuarios y administrados- Arequipa (APLAD-Arequipa), recibida el 31 de julio de 2018.



Matriz de Comentarios

Matriz de Comentarios	
I. Texto Normativo	
Artículo del Proyecto a Comentarios	Versión Final del Artículo
<p>“Artículo 9.- Registro de reclamos</p> <p>Las empresas operadoras deberán contar con un registro de reclamos, el cual consignará la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado. 2. Nombres y apellidos completos del usuario. 3. Número o código del servicio o del contrato de abonado. 4. Materia de reclamo. 5. Fecha de presentación. 6. Número, fecha de emisión, sentido y fecha de notificación de las resoluciones emitidas; y, 7. Estado del procedimiento, incluyendo los datos referidos a la presentación de recursos o quejas por parte del usuario. <p>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.”</p>	<p>“Artículo 9.- Registro de reclamos</p> <p>Las empresas operadoras deberán contar con un registro de reclamos, el cual consignará la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado. 2. Nombres y apellidos completos del usuario. 3. Número o código del servicio o del contrato de abonado. 4. Materia de reclamo. 5. Fecha de presentación. 6. Número, fecha de emisión, sentido y fecha de notificación de las resoluciones emitidas; y, 7. Estado del procedimiento, incluyendo los datos referidos a la presentación de recursos o quejas por parte del usuario. <p>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.”</p>
II Comentarios de los interesados	



Nombre de quien realiza el comentario / Síntesis de los Comentarios	Posición del OSIPTEL
<p>América Móvil Perú S.A.C.</p> <p>Actualmente, sus sistemas de atención de reclamos cuentan con los campos necesarios para consignar la información referida a la fecha de emisión y fecha de notificación de las resoluciones.</p>	<p>De lo expresado por América Móvil, se entiende que dicha empresa operadora no presenta observación alguna en cuanto a este artículo del Proyecto de Norma.</p>
<p>Americatel Perú S.A.</p> <p>Luego de analizar el numeral 6, entienden que la fecha de notificación de las resoluciones emitidas corresponde a la fecha en que se notifica la carta al cliente y, en caso se dé por medios electrónicos, sería la fecha en la cual el usuario recibe el correo electrónico en su bandeja de correos. En caso se tenga una definición diferente a la antes expuesta, solicitan se precise.</p>	<p>Americatel consulta acerca de la fecha a considerar como fecha de notificación de las resoluciones emitidas.</p> <p>Al respecto, cabe precisar que el artículo 9 bajo comentario comprende la información a ser consignada en el <u>Registro de Reclamos</u>, referida al "Número, fecha de emisión, sentido y fecha de notificación de las resoluciones emitidas" (numeral 6), sin regular acerca de la validez de las notificaciones.</p> <p>Respecto a la validez de la notificación realizada vía correo electrónico, es de indicar que conforme al numeral 20.4 del artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) (1), la notificación por correo electrónico se entiende válidamente efectuada cuando la entidad recibe la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o ésta sea generada en forma automática</p>

¹ **Ley del Procedimiento Administrativo General**

Modificado mediante Decreto Legislativo N° 1452, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 16 de setiembre de 2018.

"20.4. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.

(...)."



	<p><u>por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada.</u></p> <p>El tal sentido, en concordancia con lo establecido en el TUO de la LPAG, como se verá más adelante, el artículo 39 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, el Reglamento de Reclamos) dispone que, en la notificación realizada vía correo electrónico, la constancia de recepción es la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario o la que se genere en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada.</p>
<p align="center">Gilat To Home S.A.</p> <p>Para el caso de las empresas operadoras del ámbito rural no es inmediato disponer de la fecha exacta de notificación de las resoluciones, pues dichas notificaciones son realizadas a través de empresas como SERPOST u OLVA COURIER, que dependiendo de la lejanía de la zona pueden demorar hasta dos semanas en devolverles el cargo de notificación.</p> <p>En ese sentido, solicitan considerar dichas situaciones e incluir en el Reglamento de Reclamos que en los casos en los cuales la notificación se realiza de forma física en zonas rurales, la empresa dispondrá de un plazo de hasta dos semanas para realizar el registro de la fecha de notificación de sus resoluciones de reclamos.</p>	<p>Gilat solicita se establezca un plazo de hasta dos semanas para el registro de la fecha de notificación de las resoluciones que atienden los reclamos en zonas rurales, debido a la demora en la devolución del cargo de notificación.</p> <p>Al respecto, cabe indicar que el plazo para la devolución de los cargos de notificación de las resoluciones emitidas forma parte de los términos contractuales de la empresa operadora con la empresa que le brinda el servicio de mensajería; lo cual no debe afectar que el Registro de Reclamos se encuentre a disposición del Regulador en la oportunidad y modo en que éste lo solicite.</p> <p>Por tanto, no corresponde acoger la propuesta de Gilat.</p>
<p align="center">Telefónica del Perú S.A.A.</p> <p>No han podido identificar las razones que han podido motivar la propuesta, puesto que no ha sido objeto de justificación ni en la exposición de motivos de la resolución bajo comentarios ni en el Informe N° 00020-ST/2018 que realiza el análisis de calidad regulatoria del Proyecto de Modificación.</p>	<p>Telefónica señala que la inclusión del numeral 6 al artículo 9 del Reglamento de Reclamos, a fin de consignar en el Registro de Reclamos, información sobre el "Número, fecha de emisión, sentido y fecha de notificación de las resoluciones emitidas" representa un proceso innecesario, más aún cuando ello será</p>



Dicha inclusión representa la adición de un proceso de llenado más para las empresas operadoras que adolece de: a) altas oportunidades de error, b) costos y tiempos asociados a su implementación y c) falta de inmediatez.

Es necesario que se haga el análisis de la presente propuesta en concordancia con la totalidad del Proyecto de Modificación. Así, se podrá evidenciar que con la propuesta de inclusión del artículo 58-A que establece que las empresas operadoras deberán declarar la improcedencia de recursos de apelación presentados fuera de plazo, las empresas operadoras deberán observar con mayor detenimiento y cautela la fecha en la que se notificaron las resoluciones, por lo que será necesario observar los expedientes, caso por caso.

En ese sentido, cobra aún mayor importancia el tener que realizar el registro de la fecha de notificación.

observado en los expedientes caso por caso.

A propósito de lo señalado por Telefónica, es oportuno traer a colación lo indicado en el Informe N° 20-ST-GPSU/2015, que sustentó el Reglamento de Reclamos, específicamente en lo relativo al Registro de Reclamos.

En dicho documento, se señaló que el citado Registro de Reclamos es de vital importancia, toda vez que constituye un mecanismo idóneo, a través del cual el OSIPTEL puede supervisar que las empresas operadoras cumplan con lo establecido en la normativa vigente al momento de atender los reclamos presentados por los usuarios.

Con esta misma finalidad, a través de la presente norma, se precisa que el Registro de Reclamos consignará también la fecha de emisión y notificación de las resoluciones emitidas.

De otro lado, con relación a las observaciones formuladas por Telefónica, en cuanto al llenado del Registro de Reclamos, se debe indicar que la posibilidad de error en el mismo dependerá en gran medida de la capacitación que reciba el personal destinado a cumplir dicha labor.

Sobre los costos y tiempos asociados a la implementación de la medida, cabe señalar que la obligación de las empresas operadoras de contar con el Registro de Reclamos ya ha sido prevista en el Reglamento Reclamos vigente; por lo que el cumplimiento del presente artículo no debería generar mayores costos.

Asimismo, con relación a la entrada en vigencia de la norma, cabe mencionar que la Disposición Complementaria Transitoria del Proyecto de Norma propuso que algunas disposiciones -entre ellas- el Registro de Reclamos, entren en vigencia luego de transcurridos treinta (30) días calendarios contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".



	<p>Finalmente, sobre la falta de inmediatez en el llenado de la fecha de notificación de las resoluciones emitidas, se debe reiterar lo señalado anteriormente, respecto a que el plazo de devolución de los cargos de notificación forma parte de los términos contractuales de la empresa operadora con la empresa que le brinda el servicio de mensajería, lo cual no debe afectar que el Registro de Reclamos se encuentre a disposición del Regulador en la oportunidad y modo en que éste lo solicite.</p>
<p>Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores, Usuarios y Administrados -Trujillo</p> <p>No comparten la propuesta de modificación del numeral 6 del artículo 9, en el extremo de incluir dentro del registro de reclamos la fecha de notificación de la resolución de primera instancia, toda vez que ésta es una declaración de parte y es una información sujeta a control por parte del Regulador. Ello se debe a que en gran parte de los reclamos hay controversia sobre la fecha de notificación del reclamo, debido a que no se cumple con todas las garantías del acto de notificación.</p> <p>En tal sentido, permitir que se registre la fecha de notificación como parte del registro de reclamos puede conllevar a que se le induzca a error al Regulador y proceda a tomar decisiones incorrectas. Asimismo, puede conllevar también a que el Regulador fiscalice y audite los mecanismos que utilizan las empresas operadoras para la notificación virtual o presencial (por ejemplo: los programas de envío de respuestas de reclamos de manera virtual, los acuses de recibos, los cargos de notificación, las constancias de segunda visita u otros); sin embargo, no sucede en la realidad, ni tampoco creemos que el Regulador cuente con presupuesto para realizar dicha labor, por ende, dicha propuesta normativa debe ser desestimada.</p> <p>En el supuesto negado que dicha modificatoria se efectúe, debe el Regulador detallar con mayor precisión el tipo infractor, precisando si la fecha de</p>	<p>APLAD – Trujillo no comparte la propuesta de incluir en el Registro de Reclamos la información referida a la fecha de emisión y notificación de las resoluciones emitidas, al considerar que se trata de una declaración de parte.</p> <p>Al respecto, es de indicar que la precisión relativa a la fecha de emisión y notificación de las resoluciones emitidas y que debe ser llenada por las empresas operadoras en el Registro de Reclamos, debe provenir del cargo de notificación de las mismas.</p> <p>Asimismo, se debe tener presente que el OSIPTEL ejerce, entre otras, la función supervisora, en virtud de la cual se encuentra facultado a verificar el cumplimiento de las obligaciones legales a cargo de la entidad supervisada, como sería en este caso, las relativas a la notificación de la resoluciones emitidas.</p> <p>En este sentido, el Registro de Reclamos constituye un mecanismo idóneo, a través del cual el OSIPTEL puede supervisar que las empresas operadoras cumplan con lo establecido en la normativa vigente al momento de atender los reclamos presentados por los usuarios.</p> <p>Finalmente, en cuanto a la tipificación de la conducta infractora, tal como se señala en el numeral 5 del Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Reclamos, la conducta</p>



<p>notificación u otro requisito del registro de reclamo es una infracción tipificada por separado o si el conjunto de requisitos cumplidos amerita la sanción, pues, tal como se encuentra redactada la infracción tipificada en el numeral 5, permite comprender que habrá una infracción grave si no se han registrado los 7 elementos de manera conjunta y no de manera separada, o sea, la falta de registro de cualquier elemento.</p>	<p>infractora se configura si la empresa operadora no cuenta con el Registro de Reclamos bajo los parámetros de la normativa legal vigente.</p>
<p>I. Texto Normativo</p>	
<p>Artículo del Proyecto a Comentarios</p>	<p>Versión Final del Artículo</p>
<p>"Artículo 70.- Objeto de la queja</p> <p>El usuario podrá presentar una queja en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. No elevar el recurso de apelación, cuando corresponda. 6. Cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo. 7. Otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL." 	<p>"Artículo 70.- Objeto de la queja</p> <p>El usuario podrá presentar una queja en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando haya operado el silencio administrativo positivo. 2. Suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo que se proceda conforme al artículo 30. 3. Por el requerimiento de pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo. 4. Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja. 5. Cuando corresponda elevar el recurso de apelación y éste no haya sido elevado. 6. Cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo. 7. Otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL."
<p>II Comentarios de los interesados</p>	
<p>Nombre de quien realiza el comentario / Síntesis de los Comentarios</p>	<p>Posición del OSIPTEL</p>



<p align="center">América Móvil Perú S.A.C.</p> <p>Si bien se incorpora de forma expresa como materia de queja el "no elevar el recurso de apelación, cuando corresponda", es importante tener en cuenta que el Anexo 2 del Reglamento de Reclamos vigente considera como conducta infractora objeto de sanción, el hecho de no elevar un recurso de apelación, lo cual es calificado como infracción grave.</p> <p>En ese sentido, sugieren alinear el artículo 70 a las disposiciones contenidas en el referido Anexo, más aun si se tiene en consideración que en el citado artículo se está omitiendo incluir el supuesto de no elevación de quejas.</p> <p>Adicionalmente, solicitan que en la norma que finalmente se apruebe se elimine la frase "cuando corresponda", debido a que ello es algo que será definido por el TRASU y no por el propio usuario al momento de la presentación de la queja.</p>	<p>América Móvil sugiere eliminar la frase "cuando corresponda" de la queja por "no elevar el recurso de apelación", así como alinear lo dispuesto en el Régimen de Infracciones y Sanciones del Anexo 1 del Reglamento del Reclamos a lo dispuesto en el artículo 70.</p> <p>Sobre el particular, la norma plantea la no exigibilidad de la elevación del recurso de apelación al TRASU en los casos que el mismo haya sido interpuesto excediendo el plazo legal establecido ⁽²⁾.</p> <p>Debido a ello, se ha considerado pertinente incluir la frase "cuando corresponda" la elevación del recurso de apelación al TRASU.</p> <p>Asimismo, con relación a la propuesta de América Móvil de alinear lo dispuesto en el Régimen de Infracciones y Sanciones del Anexo 1 del Reglamento del Reclamos a lo dispuesto en el artículo 70, cabe indicar que citado el artículo 70 no ha sido tipificado en dicho Régimen de Infracciones y Sanciones.</p> <p>Por tanto, no se acoge la propuesta de América Móvil.</p>
<p align="center">Telefónica del Perú S.A.A.</p> <p>Consideran innecesaria la inclusión del nuevo objeto de presentación de reclamos, puesto que la misma ya se encuentra desarrollada por el inciso 6 del actual artículo 70º del Reglamento de Reclamos.</p> <p>Asimismo, esta inclusión, sin las precisiones correspondientes, fomentaría un uso indiscriminado de esta causal, lo</p>	<p>Telefónica cuestiona la inclusión de la "no elevación del recurso de apelación" como un supuesto de queja.</p> <p>Al respecto, conviene precisar que con dicha inclusión se busca que el usuario tenga pleno conocimiento del mecanismo que le asiste, en caso la empresa operadora no eleve su recurso de apelación oportunamente interpuesto al TRASU.</p>

² Actualmente, también se exceptúa a la empresa operadora del deber de elevar el recurso de apelación al TRASU en algunos supuestos, como los que se citan a continuación:

- Cuando la empresa operadora aplique el silencio administrativo positivo al reclamo presentado, artículo 34 del Reglamento de Reclamos.
- Cuando, dentro del plazo previsto para la elevación del expediente, la empresa operadora 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, artículo 62 del Reglamento de Reclamos.



<p>que implicaría un aumento innecesario de Quejas.</p> <p>Solicitan que no se incorpore dentro del listado de objetos o, en su defecto, precisar que la oportunidad de presentar quejas por la causal de no elevación de apelaciones está condicionada a que la primera instancia no haya aplicado la solución anticipada de recursos de apelación o no se haya configurado el silencio administrativo positivo.</p>	<p>Asimismo, acerca de los supuestos en los cuales la empresa operadora no se encuentra obligada a elevar el recurso de apelación al TRASU, se debe entender conforme se señaló anteriormente que es –justamente- a este supuesto al que se hace referencia cuando se consigna en el texto de dicho artículo la frase “cuando corresponda”.</p> <p>Por tanto, no se acoge la propuesta de Telefónica.</p>
<p>Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores, Usuarios y Administrados – Arequipa</p> <p>Consideran que debe señalarse expresamente la posibilidad de presentar una queja cuando la empresa operadora no eleve tanto la queja como el eventual recurso de apelación dentro del plazo establecido por el Reglamento. Esto se justificaría por cuanto muchos asesores comerciales de los Centros de Atención al Cliente desconocen la existencia de este remedio procedimental, incorporado en ocasión de la modificación introducida por la Resolución N° 051-2018-CD-OSIPTEL.</p>	<p>APLAD – Arequipa considera que la norma debe señalar expresamente la posibilidad de presentar una queja cuando la empresa operadora no eleve una queja o una apelación. Al respecto, cabe indicar que la norma bajo comentario propone incluir expresamente en el artículo 70 del Reglamento de Reclamos -como una causal de queja- la no elevación del recurso de apelación al TRASU por parte de la empresa operadora, cuando ello corresponda.</p> <p>Adicionalmente a lo señalado, conforme a la normativa vigente, un usuario puede presentar una queja por <i>cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo</i> (numeral 6, artículo 70).</p> <p>Ello, sin perjuicio que el OSIPTEL ejerza sus funciones de supervisión y sanción, a fin de verificar que las empresas operadoras cumplan con lo establecido en la normativa vigente, como la elevación de los expedientes de apelación y queja al TRASU, en los casos que ello corresponda.</p>
<p>Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores, Usuarios y Administrados</p> <p>Comparten dicha modificación en parte. No comparten que dentro del texto normativo se indique la expresión</p>	<p>APLAD-Trujillo sugiere suprimir el término “cuando corresponda” del supuesto de</p>



<p>"cuando corresponda", pues todos los recursos de queja por no elevación de los recursos de apelación son presentados por los usuarios con la finalidad que el TRASU emita un pronunciamiento sobre el perjuicio que causa el silencio de las empresas operadoras al no dar una respuesta al recurso de apelación. Por ello, creemos que es innecesario dicho término y debería ser suprimido.</p>	<p>queja por no elevación del recurso de apelación.</p> <p>Al respecto, nos remitimos a lo señalado anteriormente en atención al comentario formulado por América Móvil al presente artículo.</p> <p>No obstante lo expuesto, a fin de precisar el límite temporal de la presentación de este supuesto de queja, se ha considerado conveniente agregar en la redacción del artículo, la frase "<i>Cuando corresponda elevar el recurso de apelación y éste no haya sido elevado</i>".</p>
<p>I. Texto Normativo</p>	
<p>Artículo del Proyecto a Comentarios</p>	<p>Versión Final del Artículo</p>
<p>"Artículo 39.- Notificación por medios electrónicos</p> <p>1. El usuario podrá autorizar que la notificación de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento administrativo asociado a su reclamo se realice a través de los siguientes medios electrónicos:</p> <p>a) Correo electrónico, o b) Casilla electrónica.</p> <p>En caso la primera o la segunda instancia implementen la casilla electrónica se entenderá que éste es el único medio electrónico a ser empleado para realizar las notificaciones de sus actos administrativos.</p> <p>En ambos casos, se deberá contar con una constancia de la aceptación expresa del usuario acerca de esta modalidad de notificación, excepto el caso descrito en el numeral 2.</p> <p>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.</p>	<p>"Artículo 39.- Notificación por medios electrónicos</p> <p>1. El usuario podrá autorizar que la notificación de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento administrativo asociado a su reclamo se realice a través de correo electrónico. La aceptación del usuario debe ser expresa, excepto el caso descrito en el numeral 2.</p> <p>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.</p> <p>2. De presentarse el reclamo, apelación o queja por vía web, la notificación necesariamente se realizará a través de correo electrónico.</p> <p>3. La notificación por correo electrónico deberá contener los requisitos establecidos en el artículo 24 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 y el acto administrativo a notificar podrá incluirse en archivo adjunto en formato de solo lectura.</p>



2. De presentarse el reclamo, apelación o queja por vía web, la notificación necesariamente se realizará utilizando medios electrónicos.

3. La notificación electrónica deberá contener los requisitos establecidos en el artículo 24 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 y el acto administrativo a notificar podrá incluirse en archivo adjunto en formato de solo lectura.

4. En el caso de la casilla electrónica, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la empresa operadora o el OSIPTEL la deposite en el buzón electrónico asignado al usuario, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida.

5. La notificación por correo electrónico surtirá efectos el día que conste haber sido recibida. La constancia de recepción es el mensaje de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario que deberá archivarse en el expediente en el que se ha emitido el acto administrativo notificado. Si transcurridos dos (2) días hábiles desde el envío de la notificación electrónica, la empresa operadora no hubiere recibido el correspondiente mensaje de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario, deberá proceder a realizar la notificación personal, volviéndose a computar, para dicho efecto, el plazo al que se hace referencia en el artículo 36-A.

6. La notificación electrónica a cargo de las empresas operadoras o del TRASU deberá realizarse en día y hora hábil dentro del horario de 8:00 a 20:00 horas. Si la notificación se realiza más allá del horario hábil, se entenderá efectuada el día hábil siguiente."

4. La notificación por correo electrónico surtirá efectos el día que conste haber sido recibida. La constancia de recepción es la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario o la que se genere en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada, que deberá archivarse en el expediente en el que se ha emitido el acto administrativo notificado. Si transcurridos dos (2) días hábiles desde el día siguiente de la notificación por correo electrónico, no se hubiere recibido la correspondiente respuesta de recepción, se procederá a realizar la notificación personal, volviéndose a computar, para dicho efecto, el plazo al que se hace referencia en el artículo 36-A.

5. La notificación por correo electrónico deberá realizarse en día y hora hábil dentro del horario de 8:00 a 20:00 horas. Si la notificación se realiza más allá del horario hábil, se entenderá efectuada el día hábil siguiente.

6. La empresa operadora o el OSIPTEL podrán asignar al usuario una casilla electrónica, siempre que cuenten con el consentimiento expreso del usuario. En este caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la empresa operadora o el OSIPTEL la deposite en el buzón electrónico asignado al usuario, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida. Para estos casos también resulta aplicable las disposiciones establecidas en los numerales 3 y 5 del presente artículo".

II Comentarios de los interesados



Nombre de quien realiza el comentario / Síntesis de los Comentarios	Posición del OSIPTEL
<p>América Móvil Perú S.A.C.</p> <p>Consideran que existe una contradicción en el numeral 4, puesto que si bien al inicio del texto propuesto se indica que una notificación se considera válidamente efectuada cuando ésta es depositada en el buzón electrónico por la empresa operadora o el OSIPTEL, finalmente se indica que la resolución surte efectos el día que conste haber sido recibida.</p> <p>En ese sentido, a efectos de contar con la certeza plena de la validez de una notificación, solicitan que en la norma que finalmente se apruebe se precise la oportunidad en que una resolución surtirá efectos, si desde el momento en que es depositada en el buzón electrónico o, en su defecto, desde que conste haber sido recibida.</p> <p>Con relación al numeral 5, solicitan que la norma que finalmente se apruebe incorpore cuál será el procedimiento que seguirá el TRASU en caso no cuenten con el acuse de recibo de la resolución electrónica.</p>	<p>América Móvil considera que existe una contradicción en lo que se refiere a la validez de la notificación y a cuando ésta surte efectos.</p> <p>Al respecto, es de resaltar que los términos del artículo bajo comentario guardan estricta relación con lo establecido en el numeral 20.4 del artículo 20 del TUO de la LPAG, en lo que se refiere a la <u>validez y eficacia</u> de la notificación realizada vía casilla electrónica.</p> <p>En este punto, resulta importante precisar que cuando se trata de notificaciones vía casilla electrónica la <u>notificación</u> se entiende <u>válidamente efectuada</u> cuando la entidad la deposita en el buzón electrónico asignado al usuario; mientras que la <u>eficacia de la misma</u>, esto es, el momento a partir del cual ésta produce sus efectos, es el día en el que conste haber sido recibida.</p> <p>En ese sentido, acerca de la notificación electrónica, Morón Urbina señala lo siguiente: <i>"La parte más relevante de la notificación electrónica para el debido proceso de los administrados es la determinación de cuándo se entiende perfeccionada la notificación y, por ende, el acto está en aptitud de poder tener eficacia respecto a sus intereses"</i>; siendo que, en el caso de la notificación vía <u>casilla electrónica</u>, <i>"la notificación se entiende válidamente perfeccionada con el depósito en el buzón electrónico asignado, pero el acto que se notifica solo adquirirá eficacia el día que conste haber sido recibido el mensaje."</i> ⁽³⁾</p> <p>Por otro lado, en cuanto a la consulta formulada por América Móvil respecto al procedimiento que seguirá el TRASU, en caso no cuente con el acuse de recibo de la resolución enviada vía correo</p>

³ Morón Urbina, Juan Carlos (2017). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. 12ª ed. Gaceta Jurídica.



	<p>electrónico; cabe indicar que -conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos- se procederá a la notificación personal.</p>
<p align="center">Americatel Perú S.A.</p> <p>Comprenden que las soluciones anticipadas deberían ser registradas por casilla electrónica.</p> <p>De igual manera, entienden que lo expresado en el numeral 2, en caso el cliente no coloca su correo, se procedería a notificar a su dirección. Asimismo, se podría restringir como obligatorio el campo de correo en el registro web. En caso se tenga una definición diferente a la antes expuesto, solicitan se precise.</p>	<p>Con relación a la consulta formulada por Americatel acerca de si las soluciones anticipadas deberían ser registradas por casilla electrónica, tal como se señala en la norma, la casilla electrónica constituye un medio válido de notificación de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento administrativo asociado a un reclamo.</p> <p>De otro lado, respecto a lo indicado sobre la notificación vía correo electrónico, en los casos en que no sea posible realizar la notificación por este medio, deberá procederse a realizar la notificación personal, conforme a lo establecido en el Reglamento de Reclamos.</p> <p>Adicionalmente, corresponde precisar que la modificación del artículo bajo comentario plantea que de presentarse el reclamo, apelación o queja vía web, la notificación necesariamente se realizará a través de correo electrónico.</p> <p>En tal sentido, se deberán tomar las medidas correspondientes, a fin de asegurar el cumplimiento de lo planteado en la norma.</p>
<p align="center">Telefónica del Perú S.A.A.</p> <p>Considera oportuno que dicho enfoque permita evaluar la posibilidad de involucrar dentro de la regulación de notificación por medios electrónicos al mensaje de texto.</p>	<p>Telefónica ha sugerido que se considere en la regulación de notificación por medios electrónicos a los mensajes de texto.</p> <p>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 administrativo; por lo que, para que una notificación sea válida, resulta necesario el cumplimiento de todos los requisitos que exige la normativa.</p>



Entel Perú S.A.

Considera que la casilla electrónica no debe ser el único mecanismo válido para la notificación.

En tal sentido, se debe mantener el mecanismo de notificación vía correo electrónico, y debe ser el usuario quien decida cuál será el mecanismo de notificación que utilizará la empresa operadora. Ello, considerando que la notificación vía correo electrónico tiene beneficios para los usuarios también, tales como un acceso inmediato a la resolución notificada y con una menor cantidad de pasos para dicho acceso (no es necesario ingresar a un portal para visualizarla).

Adicionalmente, es importante resaltar que, en la medida en que las modificaciones al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones refuerzan los mecanismos digitales y las comunicaciones entre las operadoras y usuarios vía correo electrónico, esta vía de comunicación ha tomado mayor relevancia, razón por la cual están tomando acciones adicionales para mejorar esta vía de comunicación (como la verificación en línea de validez de dirección de correo proporcionada por usuario, implementación de proyectos que mejoren el acuse de recibo de comunicaciones, entre otros).

De esta manera, no consideran prudente eliminar esta vía de comunicación para las notificaciones de actos administrativos de primera y segunda instancia, y en lugar de sustituirla con la casilla electrónica se debería complementar con ésta.

Utilización del Expediente Electrónico de Reclamos como casilla electrónica

Consideran beneficioso plantear que el mecanismo del Expediente Electrónico se

Entel sugiere que se mantenga como mecanismo válido de notificación al correo electrónico, incluso en los casos en los que se haya implementado la casilla electrónica en cualquiera de las dos instancias administrativas.

Al respecto, es preciso indicar que, tal como se señaló en el Informe N° 00020-ST/2018, el Proyecto de Norma publicado proponía el uso de la casilla electrónica como único medio electrónico a ser empleado para realizar las notificaciones -en los casos en los que la misma hubiere sido implementada- debido a que -con su empleo- se aseguraba la eficacia de las mismas; por lo que resultaba necesario incentivar su uso.

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

Teniendo en consideración que la citada modificación legislativa recoge nuevos supuestos legales que consideran válida las notificaciones por correo electrónico, lo que permitirá incrementar la cantidad de notificaciones válidas en el procedimiento de solución de reclamos de usuarios (⁴), se considera necesario adecuar la presente modificatoria del Reglamento de Reclamos a lo establecido en el citado Decreto Legislativo.

De este modo, se adecúa el artículo 39 del Reglamento de Reclamos y se deja

⁴ En particular, de contarse con una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación electrónica ha sido efectuada a la dirección de correo electrónico autorizada por el usuario.

considere como la casilla electrónica de la empresa operadora.

Comprenden que el modelo actual de Expediente Electrónico podría no cumplir con los requisitos técnicos y funcionalidades de una casilla electrónica, sin embargo, se podrían hacer las implementaciones necesarias. Lo importante es no generar un nuevo acceso y contraseña para el cliente, sino reutilizar uno que él conoce y utiliza.

En cuanto al plazo de almacenamiento de la información depositada en la casilla electrónica, como señala el Reglamento de Reclamos en relación al Expediente Electrónico, la información contenida en el mismo debe conservarse por un periodo mínimo de un (1) año. La misma obligación, en cuanto al periodo de conservación, será aplicable para los actos depositados en el Expediente Electrónico cuando éste funja de Casilla Electrónica. Luego de transcurrido el referido plazo, las resoluciones notificadas al Expediente Electrónico podrán ser consultadas a través de la consulta del expediente físico.

Otros mecanismos de Notificación

Considerando que mediante el uso de la tecnología se pueden contar con otros mecanismos de notificación distintos a los planteados en el Proyecto, manifiestan su apertura a que nuevos mecanismos puedan incluirse, siempre y cuando los mismos sean una alternativa adicional para el cliente y su implementación sea facultativa para las empresas operadoras.

Precisiones adicionales

abierta la posibilidad de implementar – posteriormente- el sistema de casillas electrónicas, sin regular que éste sería el único medio electrónico para realizar las notificaciones (de ser implementado), como inicialmente se consideró en el Proyecto de Norma publicado para comentarios.

Asimismo, cabe también mencionar que la reciente modificación de la LPAG, establece la adecuación, en lo que resulte compatible, de las casillas electrónicas o sistemas informáticos existentes o en proceso de implementación, al Decreto Supremo que apruebe los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica. (5)

De otro lado, con relación a lo señalado por Entel respecto al empleo del expediente electrónico de reclamos como casilla electrónica, es de indicar que -para ser considerado como un mecanismo válido de notificación igual a la casilla electrónica- el mismo debe cumplir con lo establecido en la normativa legal vigente.

Finalmente, en cuanto a lo señalado respecto al numeral 4 del presente artículo, es preciso reiterar que los términos del mismo guardan estricta relación con lo estipulado en el numeral 20.4 del artículo 20 del TUE de la LPAG, en el sentido que la notificación vía casilla electrónica se entiende válidamente efectuada cuando la entidad la deposite en el buzón electrónico asignado al administrado, surtiendo efectos en día en que conste haber sido recibida.

Por tanto, no se acoge la propuesta de Entel.

5 Única Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1452

Única.- Casillas electrónicas o sistemas informáticos existentes o en proceso de implementación
Lo dispuesto para la notificación en casillas electrónicas o sistemas informáticos existentes o en proceso de implementación a la fecha de entrada en vigencia del presente decreto legislativo continúan operando, y en lo que resulte compatible a su funcionamiento, se adecuan a lo dispuesto por el Decreto Supremo de la Presidencia del Consejo de Ministros que apruebe los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica.

Asimismo, lo previsto en el quinto párrafo del numeral 20.4 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, no resulta aplicable para las casillas electrónicas cuya obligatoriedad fue establecida con anterioridad al presente decreto legislativo.



Consideran que, tal como se menciona en la Exposición de Motivos, la notificación correspondiente a la casilla electrónica debe considerarse desde que ésta es depositada, razón por la cual el numeral 4 se debe modificar, de manera tal que la notificación, a través de dicho mecanismo, surta efectos a partir del día siguiente del depósito de la resolución. Caso contrario, se podría entender que es necesario un acuse de recibo para que la notificación surta efectos y ello generaría la misma problemática citada en la Exposición de Motivos para la notificación vía correo electrónico.

Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores, Usuarios y Administrados – Arequipa

Llama la atención que en la Exposición de Motivos del Proyecto y en el artículo en comentario se establezca también la obligatoriedad de la notificación electrónica en el caso de que los reclamos sean presentados por la página web. Y es que en el Informe N° 00020-ST/2018 no se ha evaluado la problemática de las notificaciones electrónicas de las resoluciones emitidas por las empresas operadoras que resuelven los reclamos en primera instancia, ni tampoco las causas de dichos problemas, ni mucho menos se ha hecho un análisis de las diversas alternativas con las que cuenta el Regulador.

Debe tenerse en cuenta que las constancias de notificación, efectuadas tanto en forma física como a través del correo electrónico, no son sino declaraciones unilaterales de la empresa y que únicamente pueden ser impugnadas en la vía judicial, por lo que existen incentivos para que las empresas operadoras pueden incluir datos inexactos. Cabe señalar que estos incentivos no alcanzan al TRASU por cuanto su labor es imparcial.

Bajo estas circunstancias, imponer la obligatoriedad de la notificación electrónica en el caso de los reclamos presentados por la página web coloca en

APLAD Arequipa considera que establecer el empleo de forma obligatoria de los medios electrónicos para realizar la notificación, en los casos en los que el reclamo se realice a través de la página web de la empresa operadora, coloca en una situación de indefensión al usuario. Asimismo, estima que no se ha realizado el análisis de la problemática ni de las alternativas disponibles.

Con relación a ello, es preciso señalar que, contrariamente a lo indicado por APLAD Arequipa, el Informe N° 00020-ST/2018, analiza las consideraciones que llevaron a proponer que de presentarse el reclamo, apelación o queja por vía web, la notificación necesariamente se realizaría utilizando medios electrónicos, entre ellas, debido a que los usuarios que hacen uso de la página web para la presentación de reclamos, recursos de apelación o quejas están familiarizados con la utilización de los servicios que ofrecen las tecnologías de la información.

De otro lado, con relación a los datos inexactos que, en opinión de APLAD Arequipa, podrían contener las constancias de notificación, es preciso indicar que uno de los principios que guía el procedimiento administrativo es el principio de buena fe procedimental.



una situación de indefensión a los usuarios que muchas veces optan por esta vía, por cuanto acudir a un Centro de Atención al Cliente puede resultar en una experiencia nada agradable. Debe adicionarse el desconocimiento por parte de los asesores comerciales de la empresa operadora, que muchas veces niegan la presentación de los reclamos dando respuestas evasivas o simplemente diciendo que esos reclamos no están previstos en la normativa.

En conclusión, en tanto no se realice un análisis evaluando los costos y beneficios en que pudiesen incurrir tanto las empresas operadoras como los usuarios, debe eliminarse la obligatoriedad de la notificación por correo electrónico en los casos de los reclamos presentados por página web.

Ello, sin perjuicio que el OSIPTEL ejerza sus funciones de supervisión y sanción, a fin de verificar que las empresas operadoras cumplan con lo establecido en la normativa vigente al momento de atender los reclamos presentados por los usuarios.

Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores, Usuarios y Administrados

Consideran que el método de las casillas electrónicas asegura una correcta notificación a los administrados y goza de muchos beneficios, como son: la seguridad, la reducción de plazos de espera y ahorro de costos. No obstante, creen que tanto el OSIPTEL, como los usuarios no se encuentran preparados para llevar a cabo dicho proyecto.

En ese sentido, no comparten la propuesta modificatoria, en razón de los siguientes interrogantes:

- Se pretende que tanto la primera y segunda instancia administrativa lleve a cabo la notificación vía casilla electrónica, pero no se informa y se omite aclarar -el regulador- si la generación de una casilla electrónica en primera instancia supondrá algún costo para el usuario. En este sentido, el costo que generan los reclamos en primera instancia ante las empresas operadoras serán asumidas por éstas o por el usuario reclamante. En caso sea

Con relación a lo señalado por APLAD – Trujillo respecto a quien asumiría los costos de la generación de la casilla electrónica y el momento de su creación; cabe reiterar que se ha considerado necesario adecuar este proyecto a la reciente modificación del numeral 20.4 del artículo 20 del TUO de la LPAG, en el sentido de acoger lo señalado en dicha Ley respecto a la notificación vía correo electrónico, dejando abierta la posibilidad de implementar el sistema de casillas electrónicas, posteriormente.

Ahora bien, con relación a los costos de generación de la casilla electrónica para el usuario; cabe indicar que, conforme a lo establecido en el artículo 4 del Reglamento de Reclamos, los reclamos, recursos y quejas presentadas dentro del ámbito de aplicación de dicho dispositivo legal no están sujetos al pago de derechos de ningún tipo.

Asimismo, con relación al momento de creación y asignación de casillas electrónicas, cabe indicar que en tanto se deja abierta la posibilidad de la implementación del sistema de casillas



<p>asumido por la empresa dicho costo, la pregunta adicional sería si las empresas operadoras realizarán la creación de las casillas electrónicas sólo en el momento que un usuario se convierta en reclamante o crearán a todos sus abonados como posibles usuarios reclamantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el Informe N° 0020-ST/2018 precisa que sólo el 10% aproximado de expedientes elevados al TRASU fueron presentados vía página web, ¿qué interés tiene el Regulador en promover dicho mecanismo si éste no cubre una cantidad significativa que manifieste algún índice de eficiencia respecto al procedimiento de notificación? Por otro lado, si se alega que el costo es muy elevado para la notificación física, sería pertinente buscar en el mercado otra empresa que ofrezca dicho servicios a precios menores. • Al volverse una obligatoriedad la notificación por vía electrónica (casilla electrónica o correo electrónico), ¿el Regulador se ha planteado la posibilidad de auditar y/o certificar los mecanismos de notificaciones vía correo electrónico efectuados por las empresas operadoras respecto a los reclamos presentados por los usuarios? 	<p>electrónicas dichos temas podrán ser materia de un desarrollo posterior.</p> <p>Igualmente, con relación a lo señalado respecto a la obligatoriedad del uso del correo electrónico cuando el reclamo, recurso de apelación o queja es presentado vía página web, nos remitimos a lo señalado anteriormente sobre el particular.</p> <p>Finalmente, con relación a la posibilidad de auditar y/o certificar los mecanismos de notificaciones vía correo electrónico efectuados por las empresas operadoras, es de precisar que el OSIPTEL ejerce, entre otras, la función supervisora, en virtud de la cual se encuentra facultado a verificar el cumplimiento de las obligaciones legales a cargo de la entidad supervisada, como sería, en este caso, las relativas a la notificación de la resoluciones emitidas por parte de la empresa operadora.</p>
---	--

<p>I. Texto Normativo</p>	
<p>Artículo del Proyecto a Comentarios</p>	<p>Versión Final del Artículo</p>
<p>“Artículo 40.- Información sobre los mecanismos de notificación por medios electrónicos</p> <p>En la presentación del reclamo, recurso de apelación y queja, la empresa operadora deberá informar a los usuarios los medios electrónicos disponibles para realizar la notificación de los actos administrativos que se emitan; así como</p>	<p>Por las consideraciones que se exponen a continuación, se mantiene el texto del artículo 40 conforme a lo dispuesto en la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL, sin la modificación propuesta en la publicación para comentarios.</p>



las responsabilidades asumidas por éstos al autorizar tal modalidad de notificación.

En el caso de la notificación por casilla electrónica, los usuarios asumen las siguientes responsabilidades:

1. Aceptar las condiciones de uso del sistema de casillas electrónicas.
2. Tomar las medidas de seguridad respecto del código de usuario y contraseña que permiten su autenticación, así como el uso de la casilla electrónica asignada.
3. Revisar periódicamente su casilla electrónica, a efectos de tomar conocimiento de los actos administrativos o demás comunicaciones notificadas.

En el caso de la notificación por correo electrónico, los usuarios asumen las siguientes responsabilidades:

1. Señalar una dirección de correo electrónico válida.
2. Mantener activa la dirección de correo electrónico durante la tramitación del procedimiento administrativo.
3. Mantener activa la opción de respuesta automática de recepción de la cuenta de correo electrónico, en caso éste lo permita; o, en su defecto, enviar un correo electrónico confirmando la recepción de la notificación.
4. Asegurarse que la capacidad del buzón permita la recepción de la notificación.
5. Revisar continuamente la cuenta de correo electrónico, incluyendo la bandeja de spam o el buzón de correo no deseado."

II Comentarios de los interesados

Nombre de quien realiza el comentario / Síntesis de los Comentarios

Posición del OSIPTEL

Entel Perú S.A.

Consideran que en la medida que los usuarios son debidamente informados de sus responsabilidades al autorizar los

Entel sugiere se considere que la resolución de primera instancia ha sido debidamente notificada cuando los



diferentes mecanismos de notificación, el presente artículo debería establecer consecuencias en caso éstas no sean debidamente cumplidas. Ello debido a que si las obligaciones (supuestos de hecho) establecidas para los administrados no cuentan con consecuencias jurídicas, no se configura la secuencia lógica de una norma, y, por ende, no sería posible hacer que los administrados cumplan con dichas obligaciones.

En ese sentido, sugieren se establezca que en caso el usuario no cumpla con las obligaciones establecidas en el presente artículo para los diferentes mecanismos de notificación, y no sea posible notificar el acto administrativo correspondiente, la resolución de primera instancia del reclamo se considere como debidamente notificada al momento de su inclusión en el expediente electrónico, toda vez que las resoluciones de primera instancia forman parte trascendental del expediente electrónico, y el acceso al mismo se brinda a todos los usuarios al momento de la presentación del reclamo.

De igual manera, sugieren que la misma lógica se aplique a los usuarios que brindan domicilios físicos inexistentes imposibilitando la notificación física de las resoluciones de primera instancia por causas no atribuibles a las empresas operadoras, y se consideren notificadas al momento de su inclusión en el expediente electrónico.

De esta manera, sería posible reducir los reclamos fundados por silencio administrativo positivo, sin perjudicar al usuario, quien podrá acceder de manera oportuna a los actos administrativos correspondientes, permitiéndole así ejercer su derecho a presentar un recurso de apelación o queja, si así lo considerara pertinente.

Telefónica del Perú S.A.A

Solicita el establecimiento del mensaje de texto como mecanismo válido para la notificación a los usuarios.

usuarios no cumplan con sus responsabilidades al autorizar los diferentes mecanismos de notificación.

Al respecto, considerando que en la presente norma, se adecua la figura de la notificación por correo electrónico al Tuo de la LPAG recientemente modificado, se ha considerado pertinente mantener el texto del artículo 40 conforme a lo dispuesto en la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL, sin la modificación propuesta en la publicación para comentarios.

De otro lado, con relación a las consecuencias que Entel sugiere aplicar a los usuarios que brindan direcciones físicas inexistentes, cabe precisar que dicha regulación no es objeto de modificación en la presente norma, sin perjuicio de lo cual dicho comentario podrá ser objeto de una revisión por parte del OSIPTEL.

Por tanto, no se acoge la propuesta de Entel.

Telefónica ha sugerido el establecimiento del mensaje de texto como mecanismo válido para la notificación a los usuarios.

Al respecto, cabe reiterar que no es posible acoger la sugerencia de la



	<p>empresa operadora, considerando que – como se ha señalado anteriormente- el acto de notificación dota de eficacia al acto administrativo; por lo que, para que una notificación sea válida, resulta necesario el cumplimiento de todos los requisitos que exige la normativa.</p>
I. Texto Normativo	
Artículo del Proyecto a Comentarios	Versión Final del Artículo
<p>“Artículo 39-A.- Creación y asignación de casillas electrónicas para la notificación de actos administrativos del TRASU</p> <p>El OSIPTEL asignará casillas electrónicas para la notificación de los actos administrativos emitidos por el TRASU a las empresas operadoras y a los usuarios.</p> <p>En tanto no se establezca su uso obligatorio, las casillas electrónicas serán asignadas a los usuarios que hayan aceptado expresamente ser notificados por medio electrónico o que hayan optado por interponer el recurso de apelación o la queja por vía web.</p> <p>La implementación del sistema de notificación vía casilla electrónica del TRASU estará a cargo del OSIPTEL. Para hacer efectiva la notificación por esta vía, las empresas operadoras, por encargo del OSIPTEL, efectuarán al momento de la interposición del recurso de apelación o queja, la creación de la casilla y su asignación al usuario. Para ello, deberán validar la identidad del usuario y proceder con la creación de la casilla electrónica, haciendo uso de los servicios web provistos por el OSIPTEL.</p> <p>Una vez creada la casilla electrónica, como parte del procedimiento de interposición del recurso de apelación o queja e independientemente del medio elegido por el usuario para su interposición, la empresa operadora deberá entregar al usuario las credenciales.”</p>	<p>Debido a las razones que se exponen en los siguientes párrafos, la presente norma no incluye el artículo 39-A, que fue inicialmente publicado para comentarios de los interesados.</p>



II Comentarios de los interesados	
Nombre de quien realiza el comentario / Síntesis de los Comentarios	Posición del OSIPTEL
América Móvil Perú S.A.C. <p>La notificación vía casilla electrónica únicamente será realmente efectiva y eficaz si se establece como la única opción de notificación de resoluciones y actos administrativos al interior de un procedimiento de reclamos, puesto que de lo contrario, si se deja abierta la posibilidad de que los usuarios elijan alguna otra opción de notificación, se mantendrían los problemas que existen actualmente respecto a la efectividad de las notificaciones presenciales –con los consiguientes costos que ello implica y el riesgo a sanciones por incumplimiento de los plazos establecidos en la normativa de reclamos vigente- y no se desincentivaría el abuso al derecho a reclamar por parte de abonados fraudulentos que interponen reclamos de manera recurrente con la única finalidad de evitar el pago de sus recibos, quienes utilizan direcciones inexistentes (tanto físicas como de correo electrónico) para efectos de las respectivas notificaciones.</p> <p>Se debe tomar en cuenta que las empresas operadoras han realizado importantes inversiones para poder</p>	<p>América Móvil propone el establecimiento de la casilla electrónica como la única opción de notificación de las resoluciones y actos administrativos en un procedimiento de reclamos.</p> <p>Al respecto, cabe indicar que el TUO de la LPAG establece diversas modalidades de notificación, entre ellas, la notificación personal, la notificación por telegrama, correo certificado, telefax y la notificación por publicación. Asimismo, precisa que, siempre que cuente con el consentimiento del administrado, la entidad <u>puede asignarle</u> una casilla electrónica gestionada por ella, salvo que -por Decreto Supremo- se establezca la obligatoriedad de la casilla electrónica ⁽⁶⁾.</p> <p>En tal sentido, conforme a la normativa vigente, no corresponde establecer una única modalidad de notificación de los actos administrativos en los procedimientos de reclamos de usuarios.</p> <p>Es así que, considerando lo señalado, el Proyecto publicado para comentarios propuso que, para las notificaciones por</p>

⁶ **Artículo 20.- Modalidades de notificación**

20.1 Las notificaciones son efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:

(...)

La entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al administrado una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos, así como actuaciones emitidas en el marco de cualquier actividad administrativa, siempre que cuente con el consentimiento expreso del administrado. Mediante decreto supremo del sector, previa opinión favorable de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, puede aprobar la obligatoriedad de la notificación vía casilla electrónica.

En ese caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la entidad la deposite en el buzón electrónico asignado al administrado, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida, conforme a lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.

Asimismo, se establece la implementación de la casilla única electrónica para las comunicaciones y notificaciones de las entidades del Estado dirigidas a los administrados. Mediante Decreto Supremo refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros se aprueban los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica.”



contar con el expediente digital, por medio del cual se le brinda una clave y contraseña al usuario, desarrollo que podría ser aprovechado a modo de generar eficiencias al interior del proceso de notificación por el mecanismo planteado.

Plantean la creación de una única casilla por cada línea con la presentación del primer reclamo asociado a la misma, siendo que no consideran necesario que se tenga que crear una casilla (asignación de usuario y contraseña) por cada procedimiento de reclamo que inicie el mismo cliente.

Para la implementación del sistema de Casillas Electrónicas, consideran necesario llevar a cabo una reunión con el equipo técnico del OSIPTEL, a efectos de conocer mayor detalle respecto a los alcances de dicha implementación de cara a la respectiva evaluación de los mismos, lo cual solicitan tener en consideración.

medios electrónicos, la primera instancia administrativa podría implementar la casilla electrónica.

De otro lado, con relación a la propuesta de aprovechar los beneficios del expediente digital para el proceso de notificación por casilla electrónica; cabe reiterar que, para ser considerado como un mecanismo válido de notificación, el mismo debe cumplir con lo establecido en la normativa legal vigente.

Asimismo, con relación a la creación de las casillas electrónicas, nos remitimos a lo señalado anteriormente respecto a que, en atención a la reciente modificación del TUO de la LPAG, se ha adecuado la notificación por correo electrónico, dejando abierta la posibilidad de un desarrollo posterior más detallado del mecanismo de notificación por casillas electrónicas.

En consecuencia, la norma no incluye el artículo 39-A, que fue inicialmente publicado para comentarios de los interesados, referido a la creación y asignación de casillas electrónicas para la notificación de los actos administrativos del TRASU.

Americatel Perú S.A.

Sobre el particular, entienden que para todos los casos de apelaciones y quejas serán creadas casillas electrónicas, indiferentemente si ingresan por web, oficina o vía telefónica. Asimismo, solicitan se confirme si se asignarían dos (02) credenciales distintas al cliente, una por el reclamo de primera instancia y otra, por la apelación y la queja, en lugar de usar una sola casilla creada.

Por otro lado, comprenden que la asignación de la casilla electrónica se realizará mediante el mecanismo que facilite OSIPTEL para la segunda instancia, en caso el cliente envíe carta de reclamo o segunda instancia por Courier. Es decir, no tendrían acceso directo al cliente en el primer contacto y se tendría que tomar como entendido que no requeriría casilla electrónica o de

Con relación a las consultas planteadas por Americatel respecto a la creación de casillas electrónicas nos remitimos al comentario anterior que atiende la consulta de América Móvil.



<p>todas maneras OSIPTEL le creará una casilla. Solicita se realicen las precisiones respectivas.</p>	
<p style="text-align: center;">Gilat To Home S.A.</p> <p>La implementación de las casillas electrónicas no debería implicar que las empresas operadoras asuman costos adicionales para la creación de las referidas casillas.</p> <p>En efecto, consideran que debiera ser el OSIPTEL el encargado de todo el proceso de creación, asignación y operación de las casillas electrónicas para la notificación de actos administrativos del TRASU y no trasladarse parte de dicha función a la empresa operadora.</p> <p>En ese sentido, se encuentran en desacuerdo que se pretenda atribuir a las empresas operadoras la función de informar a los usuarios sobre las casillas electrónicas, el proceso operativo de las mismas y la entrega de credenciales a los usuarios, pues ello debiera ser una función asumida por el OSIPTEL al tratarse de la notificación de sus actos administrativos.</p> <p>Sin perjuicio de lo indicado, en el supuesto que el OSIPTEL prosiguiera con su decisión de involucrar a las empresas operadoras en la implementación de las referidas casillas electrónicas, solicitan precisar el plazo que se otorgará a las mismas para que se adecúen al sistema de casilla electrónica, puesto que en el Informe N° 00020-ST/2018 no se alude a dicho plazo.</p>	<p>Respecto a lo señalado por Gilat con relación a la creación de las casillas electrónicas a cargo de la empresa operadora por encargo del OSIPTEL, es de reiterar que la norma no incluye el artículo 39-A, que fue inicialmente publicado para comentarios de los interesados, referido a la creación y asignación de casillas electrónicas para la notificación de los actos administrativos del TRASU.</p>
<p style="text-align: center;">Telefónica del Perú S.A.A.</p> <p>Es importante que se precise, en cuanto a la obligatoriedad de su uso, que la implementación de casilla por parte de la primera instancia es opcional, sin embargo, si ésta se implementa, es obligatoria para el usuario en caso de reclamos web y reclamos call. Ello se sustenta en la complejidad que resulta tanto a nivel de tiempo, costos y definiciones que conlleva un desarrollo</p>	<p>Telefónica sugiere precisar que la implementación de la casilla electrónica es opcional para la primera instancia y que sólo -de implementarse- su empleo es obligatorio para la notificación de los actos administrativos en los reclamos web. Además, propone su uso obligatorio para los reclamos presentados vía call center, así como que la aceptación de la</p>



<p>como lo es la casilla electrónica. Asimismo, consideran que la aceptación de la casilla electrónica debe permitir su aplicación para otros procedimientos administrativos de reclamos que se inicie.</p>	<p>casilla electrónica permita su aplicación a otros procedimientos de reclamos.</p> <p>Al respecto, cabe indicar que atendiendo a la reciente modificación de la LPAG, la norma considera que tanto la primera como la segunda instancia <u>podrán</u> asignar al usuario una casilla electrónica, siempre que cuenten con el consentimiento expreso del usuario, es decir, no establece la obligatoriedad del uso de la casilla electrónica, aun cuando haya sido implementada.</p> <p>Por tanto, no se acoge la propuesta de Telefónica.</p>
<p>Entel Perú S.A.</p> <p>Reiteran su posición respecto del uso optativo de la casilla electrónica, razón por la cual consideran que el segundo párrafo se debe modificar, de tal manera que la asignación de casillas electrónicas se realice para aquellos usuarios que soliciten el uso de este mecanismo y no para todos los usuarios por la obligatoriedad de su uso.</p>	<p>Con relación a lo señalado por Entel respecto a que el uso de la casilla electrónica debería ser optativo, nos remitimos a lo señalado anteriormente en atención al comentario formulado por Entel al artículo 39 del Proyecto de Norma.</p>
<p>I. Texto Normativo</p>	
<p>Artículo del Proyecto a Comentarios</p>	<p>Versión Final del Artículo</p>
<p>“Artículo 58-A.- Declaración de improcedencia del recurso de apelación</p> <p>Los recursos de apelación interpuestos excediendo el plazo establecido serán declarados improcedentes por la primera instancia. En estos casos, no resulta exigible la obligación establecida en el artículo 61 de la presente norma.</p> <p>La empresa operadora en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de la interposición del recurso deberá emitir la resolución correspondiente.”</p>	<p>“Artículo 58-A.- Declaración de improcedencia del recurso de apelación</p> <p>Los recursos de apelación interpuestos excediendo el plazo establecido, serán declarados improcedentes por la primera instancia. En estos casos, no resulta exigible la obligación establecida en el artículo 61 de la presente norma.</p> <p>La empresa operadora en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de la interposición del recurso, deberá emitir la resolución correspondiente. El plazo para notificar dicha resolución no podrá exceder de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su emisión.”</p>



II Comentarios de los interesados	
Nombre de quien realiza el comentario / Síntesis de los Comentarios	Posición del OSIPTEL
<p>América Móvil Perú S.A.C.</p> <p>Solicitan evaluar la legalidad de la propuesta que consiste en que la propia empresa operadora sea quien resuelva la improcedencia de un recurso de apelación presentado fuera de plazo por parte de los usuarios, ello debido a que resultaría contraria a las disposiciones contenidas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), considerando que la empresa operadora -en su calidad de órgano resolutorio de primera instancia- tendría la atribución de pronunciarse respecto de un recurso de apelación cuya revisión y análisis corresponde al TRASU en su calidad de órgano resolutorio de segunda instancia, situación que podría limitar el derecho de los usuarios a obtener respuesta en segunda instancia (por un órgano distinto del que emitió la resolución de respuesta al reclamo).</p> <p>Adicionalmente, consideran que el plazo de cinco (5) días hábiles propuesto para emitir la resolución declarando la improcedencia es desproporcionado y sumamente reducido en comparación a los plazos con que cuenta el TRASU para resolver los recursos de apelación; motivo por el cual, en caso el artículo bajo comentario sea aprobado en los términos en que se encuentra redactado; proponen que el referido plazo se encuentre alineado a los plazos actualmente vigentes, así como también se precise cuál será el plazo para efectuar la notificación de este tipo de resoluciones. Respecto a éste último aspecto, proponen que se apliquen las mismas</p>	<p>Con relación a lo indicado por América Móvil respecto a la legalidad de la propuesta normativa, es preciso mencionar que lo que la norma regula es la declaración de improcedencia a ser realizada por las empresas operadoras, respecto de aquellos recursos de apelación que hayan sido interpuestos excediendo el plazo legal establecido para su interposición.</p> <p>Asimismo, la norma regula la facultad del usuario de presentar una queja en los casos en los que considere que la empresa operadora no elevó su recurso de apelación, cuando ello era lo que correspondía. De este modo, el regulador pretende un procedimiento de reclamos más célere que, a su vez, resguarde los derechos de los usuarios.</p> <p>Ahora bien, con relación a la supuesta contravención del artículo 218 del TUO de la LPAG; cabe indicar que el citado artículo dispone que el recurso de apelación se presenta cuando la impugnación se sustenta en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trata de cuestiones de puro derecho, sin especificar cuál es la instancia administrativa (primera o segunda) que evalúa el cumplimiento del plazo de interposición de la apelación (7).</p> <p>A su vez, el artículo 235 del TUO de la LPAG, establece que en los procedimientos trilaterales la apelación debe ser interpuesta ante el órgano que dictó la resolución apelada, quien deberá elevar el expediente respectivo al</p>

⁷ **Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General**

"Artículo 218.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".



reglas vigentes para la notificación en primera instancia.

superior jerárquico en un plazo máximo de dos (2) días contados desde la fecha de la concesión del recurso respectivo ⁽⁸⁾.

Es decir, en los procedimientos trilaterales -el procedimiento recursivo en los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones reúne las características destinadas a un procedimiento trilateral ⁽⁹⁾-, la primera instancia está facultada para evaluar la concesión (procedencia) del recurso de apelación, cuando éste es presentado fuera del plazo legalmente establecido.

A mayor abundamiento, con relación al derecho de acceso a los recursos, el Tribunal Constitucional en la sentencia STC N° 03693-2013-PA/TC, señala que: "En tanto derecho de configuración legal, corresponde al legislador crearlos, establecer los requisitos que deben cumplir para que estos sean admitidos, además de prefigurar el procedimiento que se deba seguir. Su contenido constitucionalmente protegido garantiza que no se establezcan y apliquen condiciones de acceso que tengan el propósito de disuadir, entorpecer o impedir irrazonable y desproporcionadamente su ejercicio." ⁽¹⁰⁾ (Subrayado nuestro)

De otro lado, respecto al plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el

⁸ **Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General**

"Artículo 235.- Impugnación

235.1 *Contra la resolución final recaída en un procedimiento trilateral expedida por una autoridad u órgano sometido a subordinación jerárquica, sólo procede la interposición del recurso de apelación. De no existir superior jerárquico, sólo cabe plantear recurso de reconsideración.*

235.2 *La apelación deberá ser interpuesta ante el órgano que dictó la resolución apelada dentro de los quince (15) días de producida la notificación respectiva. El expediente respectivo deberá elevarse al superior jerárquico en un plazo máximo de dos (2) días contados desde la fecha de la concesión del recurso respectivo. (Subrayado nuestro) (...)"*

⁹ "En cuanto al acto de reclamación que da origen al procedimiento trilateral cabe diferenciar dos supuestos distintos: las reclamaciones de primer grado, cuando la pretensión directamente se presenta ante la autoridad administrativa y se inicia un procedimiento trilateral; y las pretensiones de segundo grado, cuando lo que se presenta es la revisión de un acto emitido por una de las partes pretendiendo preliminarmente solucionar el diferendo. Por ejemplo, en materia de servicios públicos donde el regulado ejerce la primera instancia y resuelve la controversia, o en materia de contrataciones, donde se impugna el acto de la propia Administración Pública en vía de recurso (...)" (Subrayado nuestro)

En: Morón Urbina, Juan Carlos (2017). Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. 13ª ed. Gaceta Jurídica. Página 282.

¹⁰ <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2017/03693-2013-AA.pdf>.



	<p>día siguiente de la interposición del recurso para que la empresa operadora emita la resolución correspondiente; es de indicar que dicho plazo guarda relación con el que actualmente cuentan las empresas operadoras para elevar el recurso de apelación al TRASU. En efecto, conforme a la normativa vigente, este es el plazo máximo con el que cuentan las empresas operadoras para realizar la evaluación correspondiente, en aras de elaborar sus descargos y elevar el recurso al TRASU.</p> <p>Finalmente, con relación al plazo para la notificación de la resolución que declara improcedente, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto, se acoge la propuesta planteada por la empresa operadora; precisándose que el mismo no podrá exceder de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su emisión.</p>
<p style="text-align: center;">Americatel Perú S.A.</p> <p>Solicitan se confirme si se notificaría al cliente de la improcedencia del recurso de apelación en caso se demore más de quince (15) días en presentar su apelación.</p>	<p>Americatel solicita se le confirme si las empresas operadoras notificaran el acto administrativo por el cual declaran la improcedencia de un recurso de apelación presentado fuera del plazo legalmente establecido. Al respecto, es preciso mencionar que, conforme se establece en el TUO de la LPAG, la entidad administrativa tiene la obligación de notificar los actos administrativos que emite, toda vez que desde su notificación legalmente realizada estos producen efectos jurídicos.</p> <p>En tal sentido, en el artículo bajo comentario se precisará que el plazo con el que cuenta la empresa operadora para notificar la resolución que declara improcedente por extemporáneo el recurso de apelación interpuesto no podrá exceder de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su emisión.</p> <p>En tal sentido, se acoge la propuesta de Americatel.</p>
<p style="text-align: center;">Gilat To Home S.A.</p>	



Debe tomarse en cuenta que el que la empresa operadora resuelva las apelaciones que son presentadas en plazos mayores al establecido causaría perjuicio a la empresa operadora, pues se trasladará a ésta toda la carga de la cual quedará liberada el TRASU.

Adicionalmente, se hará responsable a la empresa operadora de la carga de notificación de las resoluciones que declaran la improcedencia, la cual es una labor complicada en los casos en que se debe realizar de forma física y en zonas rurales.

Dicha situación implica la asunción de costos adicionales para la atención, resolución y notificación de dichas apelaciones que, según lo señalado en el Informe N° 00020-ST/2018, se justificaría en que las empresas operadoras al resolver las apelaciones en menor tiempo, podrían exigir el monto adeudado (objeto de las apelaciones, en la mayoría de los casos) en un menor tiempo.

Sin embargo, debemos señalar que lo sucedido en la prestación del servicio de telefonía móvil, donde la mayor parte de apelaciones podrían estar relacionadas a temas de facturación, no sucede en el ámbito de los demás servicios (telefonía e internet fijo) que son brindados por diferentes empresas operadoras, entre las cuales se encuentra GILAT, siendo que estas empresas no se beneficiarían con dicho supuesto.

En ese sentido, solicitan que las medidas no solo tengan en cuenta los beneficios y/o perjuicios de un sector de operadores, sino del total de empresas que forman parte del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones.

Gilat considera que declarar la improcedencia de los recursos de apelación presentados excediendo el plazo establecido traslada esta "carga" a las empresas operadoras.

Al respecto, cabe indicar que son las empresas operadoras quienes prestan el servicio público de telecomunicaciones; y, por tanto, quienes deben resolver los problemas de sus clientes.

En ese sentido, la modificación de la norma busca una mejor atención de los usuarios, de modo que en el procedimiento de reclamos las empresas operadoras puedan verificar, entre otros, la correcta notificación de la resolución emitida por la primera instancia; así como el cómputo del plazo establecido para la interposición del recurso de apelación.

Sobre el particular, cabe además mencionar que tanto a nivel administrativo como en el ámbito judicial, se aplican similares regulaciones a la norma bajo comentario; estableciéndose la evaluación de la presentación oportuna del recurso de apelación por la primera instancia.

Así, en el ámbito administrativo, en los procedimientos administrativos de reclamos de usuarios de servicios públicos de electricidad y gas natural, la primera instancia administrativa deberá remitir el expediente a la segunda instancia, cuando el usuario presente recurso de apelación dentro del plazo establecido ⁽¹⁾.

Igualmente, la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas, establece que el recurso de apelación se presenta ante el órgano que expidió la resolución

11 RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION EN ENERGIA Y MINERIA OSINERGMIN N° 269-2014-OS-CD

"Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural"

Artículo 23.- REMISIÓN DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO

23.1 Quando el usuario presente recurso de apelación dentro del plazo establecido, la empresa distribuidora deberá remitir copia completa y legible del expediente administrativo a JARU en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha que recibe el recurso del usuario o que le es remitido por Osinergmin.

(...).



	<p>que se apela, quien lo remitirá al Tribunal (segunda instancia), una vez <u>comprobado que reúne los requisitos de admisibilidad y procedencia</u> ⁽¹²⁾.</p> <p>En el mismo sentido, el Reglamento para la Solución de Controversias entre empresas del OSIPTEL, establece que recibida la apelación, el Cuerpo Colegiado (primera instancia) resolverá respecto de la <u>concesión o denegatoria de la apelación</u>; y la elevará, de ser el caso, en un plazo no mayor de cinco (5) días de notificada la resolución que concede la apelación ⁽¹³⁾.</p> <p>Igualmente, en el ámbito Judicial, en materia civil, es la primera instancia la encargada de evaluar la procedencia del recurso de apelación, en lo que respecta a la interposición oportuna del mismo.</p> <p>De este modo, conforme al Código Procesal Civil la apelación se interpone dentro del plazo legal ante el Juez que expidió la resolución impugnada, correspondiéndole declarar la improcedencia de las apelaciones que se interpongan fuera del plazo ⁽¹⁴⁾.</p>
--	---

¹² **DECRETO LEGISLATIVO N° 1034**

Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas

"Artículo 37.- Recurso de apelación.-

(...)

37.3. La apelación será concedida por el órgano que emitió el acto que se impugna y sin efecto suspensivo, salvo que dicho órgano disponga lo contrario.

Artículo 38.- Interposición del recurso de apelación.-

"38.1. El recurso se presentará ante el órgano que expidió la resolución que se apela, el que lo remitirá al Tribunal, junto con el expediente principal, o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, y una vez comprobado que reúne los requisitos de admisibilidad y procedencia, en el plazo de quince (15) días hábiles. Frente a la declaración de inadmisibles o improcedencia del recurso se podrá interponer recurso de queja ante el Tribunal." (Subrayado nuestro)

¹³ **Reglamento para la Solución de Controversias entre Empresas (Resolución de Consejo Directivo N° 136-2011-CD/OSIPTEL)**

"Artículo 63.- Concesión de apelación. Recibida la apelación, el Cuerpo Colegiado resolverá respecto de la concesión o denegatoria de la apelación, dentro del plazo de cinco (5) días y la elevará, de ser el caso, en un plazo no mayor de cinco (5) días de notificada la resolución que concede la apelación".

¹⁴ **Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil**

"Artículo 367.- Admisibilidad e improcedencia.- La apelación se interpone dentro del plazo legal ante el Juez que expidió la resolución impugnada, acompañando el recibo de la tasa judicial respectiva cuando ésta fuera exigible.

La apelación o adhesión que no acompañen el recibo de la tasa, se interpongan fuera del plazo, que no tengan fundamento o no precisen el agravio, serán de plano declaradas inadmisibles o improcedentes, según sea el caso.

(...)

El superior también puede declarar inadmisibles o improcedentes la apelación, si advierte que no se han cumplido los requisitos para su concesión. En este caso, además, declarará nulo el concesorio."



	<p>Finalmente, con relación a lo alegado por Gilat respecto al supuesto perjuicio que se le causaría al trasladársele la "carga" de atender estos casos; es de mencionar que el mismo no se advierte, más aún si se considera el escaso número de expedientes elevados por dicha empresa al TRASU, durante los años 2016, 2017 y lo que va del 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 0 Expedientes • 2017: 0 Expedientes • 2018: 2 Expedientes <p>*Fecha de corte: 26/11</p>
<p style="text-align: center;">Entel Perú S.A.</p> <p>A fin de perfeccionar el texto del Proyecto, se plantean las siguientes precisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se afina el texto del encabezado y primer párrafo, para señalar que en realidad la operadora hace un control de plazo, no hace un rechazo por admisibilidad o procedencia, ya que sólo se limita a controlar el plazo. - De otro lado, se establece el rechazo del recurso cuando sea interpuesto fuera de plazo, pero se deja a salvo el recurso de queja que podría interponer el usuario disconforme con el rechazo de su recurso de apelación. - Se precisa el caso de las notificaciones infructuosas donde no sea posible controlar el plazo dentro del periodo de tiempo pre-establecido, se contará con un plazo de diez (10) días hábiles para que el operador eleve los actuados al TRASU. En efecto, es importante que en aquellos casos en los que no sea posible notificar el resultado del control de plazos, el administrado cuente con la posibilidad de que la segunda instancia revise su caso. <p>Sin perjuicio de lo antes señalado, es importante advertir que actualmente, se vienen presentando tasas elevadas de notificaciones infructuosas por direcciones falsas o inexistentes brindadas por los administrados, por lo cual sugerimos evaluar soluciones similares a la planteada en nuestros comentarios al artículo 40.</p>	<p>Entel sugiere se precise que la primera instancia sólo realiza un control del plazo de la presentación oportuna del recurso de apelación, dejando a salvo la posibilidad del usuario disconforme de interponer una queja.</p> <p>Al respecto, cabe indicar que la norma establece que la primera instancia sólo declarará la improcedencia de la apelación cuando se trata de recursos presentados fuera del plazo establecido. En el mismo sentido y en línea con lo comentado por Entel, ante la falta de elevación del recurso de apelación; el usuario puede interponer una queja, de corresponder ello.</p> <p>De este modo, se prevé una mejora en el tiempo de atención del usuario, además de un ahorro en el costo de elevación al TRASU de estos expedientes, en los que la segunda instancia revisaría aspectos meramente formales.</p> <p>De otro lado, respecto a la propuesta de Entel de ampliar el plazo para la elevación de los expedientes al TRASU en los casos de notificaciones infructuosas; es de indicar que la presente norma no ha contemplado la ampliación del plazo de elevación de los expedientes al TRASU; sin perjuicio de lo cual, el comentario formulado por la empresa operadora – sobre el particular- podrá ser objeto de una revisión posterior por parte del OSIPTEL.</p>



Respecto a la base legal y al encaje normativo del proyecto con la LPAG

La propuesta normativa contenida en el Artículo 58-A (emitido como norma reglamentaria por el OSIPTEL en uso de sus atribuciones conferidas por ley para regular los procedimientos de solución de reclamos de usuarios) se sustenta en que la calificación de procedencia por parte de la primera instancia respecto de los recursos extemporáneo constituye una condición más favorable que la prevista en la regla general.

Al respecto, tal como se señala en la Exposición de Motivos del Proyecto, esta nueva regla sería más favorable en términos de tiempo y predictibilidad -a favor de los administrados-reclamantes, quienes no tendrían que esperar el pronunciamiento del TRASU sobre un aspecto formal y objetivo que puede analizar la primera instancia sin mayores objeciones, al realizar el control de plazo del recurso.

Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores, Usuarios y Administrados - Trujillo

Esta propuesta es inconstitucional e ilegal, pues infringe el artículo 51° de la Constitución, que contempla el principio de jerarquía normativa que señala: "La Constitución prevalece sobre toda norma legal; la ley, sobre las normas de inferior jerarquía, y así sucesivamente." De manera que dicha propuesta está en contravención a varias normas de mayor jerarquía tales como:

- a) El artículo 218 del Decreto Supremo N° 006-2017-JUS - Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, en el extremo de hacer una discriminación donde la ley no distingue, logrando crear un nuevo procedimiento no contemplado en dicha norma,

Con relación a lo señalado por APLAD-Trujillo respecto a la legalidad de la propuesta normativa, es preciso reiterar lo señalado anteriormente a propósito de los comentarios de América Móvil y Gilat a los cuales nos remitimos.

De este modo, contrariamente a lo señalado por APLAD-Trujillo, el OSIPTEL "no olvida" su función de resolver en segunda instancia los reclamos, y cumple a cabalidad lo establecido en el artículo 37 de la LDFF ⁽¹⁵⁾.

De otro lado, respecto al cuestionamiento que APLAD-Trujillo formula a los cargos de notificación de las empresas operadoras, es preciso tener en consideración que uno de los principios

¹⁵ "Artículo 37.- Procedimiento de reclamos de usuarios en la vía administrativa

Son competentes para resolver los reclamos de usuarios:

a) En primera instancia la entidad supervisada.

b) En segunda instancia: el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), cuya conformación y funcionamiento serán definidos por OSIPTEL mediante Resolución del Consejo Directivo".



puesto que la intención de la propuesta normativa es delegar competencia al órgano de primera instancia para que se pronuncie *prima facie* sobre los requisitos formales de los recursos de apelación interpuestos. Tal propuesta no es compatible con el ordenamiento jurídico vigente porque la norma glosada sólo le exige a dicho órgano de primera instancia la obligación de elevar todo al superior jerárquico, sin mayor trámite.

- b) El artículo 37 de la Ley 27336 - Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, en la manera de delegar una competencia prevista legalmente al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) hacia las entidades supervisadas. Con el fin de crear ésta nueva figura de improcedencia *prima facie* para el control formal del recurso, el OSIPTEL olvida o se desentiende de su función de solución de controversias que le fue encargado legal y expresamente.

Un mecanismo más eficiente a dicho procedimiento sería crear dentro del TRASU un área dedicada a realizar un control previo de todos los recursos de apelación y proceder a emitir la resolución sin mayor trámite.

Dado que la finalidad del Regulador es reducir el plazo para un pronunciamiento oportuno de la respuesta de un reclamo, creen que dicha tarea no puede ser brindada hacia las empresas reguladas.

De otro lado, las notificaciones efectuadas por las empresas operadoras en muchos reclamos no fueron hacia donde deberían ser remitidas, violando el procedimiento de reclamos, o, por el contrario, fueron remitidas vía correo electrónico a direcciones inexistentes, y

que guía el procedimiento administrativo es el principio de buena fe procedimental.

Sin perjuicio de ello, conforme a la normativa vigente, cabe indicar que el TRASU se encuentra facultado para verificar el cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras tratándose de infracciones relativas al procedimiento de solución de reclamos de usuarios en el que interviene como instancia de apelación o queja.

Finalmente, en cuanto a la propuesta de APLAD-Trujillo de incluir en el formulario de queja la nueva causal del Proyecto de Norma, cabe indicar que –actualmente- el formato 2.5 incluye como una causal para la interposición de queja la “no elevar la apelación”.

En tal sentido, no se considera necesario acoger la propuesta de APLAD-Trujillo.



las mismas empresas operadoras elevaron cargos de notificación presuntamente "válidos" en aplicación del principio de buena fe procedimental.

En el supuesto negado que se le otorgue dicha posibilidad de calificación *prima facie* de los recursos a la misma empresa operadora, no son racionales los argumentos que manifiestan en su exposición de motivos, ni informa el Regulador si dicha queja estará regulada o, de lo contrario, no existirá en el procedimiento, dejando nuevamente en estado de indefensión a los consumidores, pues, dicha queja no está contenido en las causales de queja de acuerdo al formato modificado, por lo que el uso de este derecho, en muchas oportunidades, podría ser negado por las empresas operadoras al no estar regulado, y un usuario no estará protegido ante este uso arbitrario de resoluciones de improcedencia.

No obstante, éste mecanismo puede generar que todas las personas que se encuentren inconformes con la resolución de improcedencia impugnen dicha respuesta, y de nuevo el regulador estará saturado de procedimientos, no logrando el fin que desea.

Asociación de Protección y Defensa de los Consumidores, Usuarios y Administrados - Arequipa

El OSIPTEL está creando un procedimiento de reclamos "sui generis", en el cual la misma empresa operadora que declaró infundado un reclamo resuelve la apelación declarándola improcedente.

En primer lugar, el artículo 37 de la Ley N° 27336 otorga al TRASU la competencia para resolver reclamos de usuarios en segunda instancia. De este modo, conforme al artículo 72 del T.U.O. de la Ley del Procedimiento Administrativo General, solo por ley o mediante mandato judicial expreso puede ser exigible que una autoridad no ejerza alguna atribución administrativa de su competencia.

APLAD-Arequipa presenta similares comentarios a los del APLAD-Trujillo y América Móvil, por lo que nos remitimos a lo desarrollado anteriormente sobre el particular.



En segundo lugar, dado que existen incentivos para que las empresas operadoras presenten constancias de notificación con datos inexactos, situación que se agravaría en el caso de la obligatoriedad de la notificación electrónica, existen casos en los que los usuarios nunca se enteren del contenido de la resolución contraria a sus intereses, por no haberles sido notificada válidamente, por lo que muchas veces llaman al call center o acuden directamente a los CAC, en los cuales se les informa del contenido desfavorable, pero que ya no pueden apelar porque el plazo ya se cumplió.

Finalmente, en el supuesto que la empresa operadora declare improcedente el recurso de apelación pese a que fue presentado en el plazo establecido, ¿sería posible interponer un segundo recurso de apelación? ¿Será objeto de una queja? ¿Agotará la vía administrativa? Como se advierte, tanto en el primer y segundo supuesto el caso llegara al TRASU, por lo que su objetivo de reducir su carga procesal no se cumpliría. En el caso del tercer supuesto, los usuarios tendrían que acudir al proceso contencioso administrativo para hacer valer sus derechos, pero con mayores costos, en tanto, deberán pagar tasas judiciales, abogados, tendrán la carga de la prueba, entre otros.

Por eso mismo, proponen que en estos casos, donde la empresa operadora considera que la apelación fue presentada extemporáneamente, debe elevar los actuados al TRASU con una nota de atención y, de este modo, con la imparcialidad que caracteriza a este colegiado se resuelva sin mayor trámite la apelación así presentada.

I. Texto Normativo	
Artículo del Proyecto a Comentarios	Versión Final del Artículo



Régimen de Infracciones y Sanciones			Régimen de Infracciones y Sanciones		
5	La empresa operadora que no cuente con un Registro de Reclamos que consigne: (i) el código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado, (ii) los nombres y apellidos completos del usuario, (iii) el número o código del servicio o del contrato de abonado, (iv) la materia de reclamo, (v) la fecha de presentación, (vi) el número, fecha de emisión, sentido y fecha de notificación 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	5	La empresa operadora que no cuente con un Registro de Reclamos que consigne: (i) el código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado, (ii) los nombres y apellidos completos del usuario, (iii) el número o código del servicio o del contrato de abonado, (iv) la materia de reclamo, (v) la fecha de presentación, (vi) el número, fecha de emisión, sentido y fecha de notificación 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
II Comentarios de los interesados					
Nombre de quien realiza el comentario / Síntesis de los Comentarios			Posición del OSIPTEL		
Americatel Perú S.A.					
<p>Consideran que el incumplimiento del numeral 5 del Anexo I no debería considerarse como una infracción grave sino como una infracción leve, si se tiene en cuenta que la finalidad de este artículo es brindar información al Regulador cuando lo requiera. Su propuesta se basa en la opción que tendría la empresa operadora para poder subsanar esta obligación.</p> <p>Consideran que la infracción del artículo bajo comentario debería considerarse como una infracción leve.</p>			<p>Sobre la propuesta de Americatel de tipificar como leve el incumplimiento de la empresa operadora de contar con un Registro de Reclamos (artículo 9 del Reglamento de Reclamos); cabe indicar que la modificatoria normativa no ha variado la sanción correspondiente a la infracción tipificada en el numeral 5 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Reclamos vigente, manteniéndose la misma como grave.</p> <p>Elo, atendiendo a la importancia del Registro de Reclamos como un mecanismo que permite al OSIPTEL verificar el cumplimiento por parte de las empresas operadoras de las disposiciones legales vigentes.</p> <p>Por tanto, no se acoge la propuesta de Americatel.</p>		
Artículo del Proyecto a Comentarios			Versión Final del Artículo		
Régimen de Infracciones y Sanciones			Régimen de Infracciones y Sanciones		
28	La empresa operadora que en las notificaciones por medios electrónicos: (i) no cumpla con realizar la notificación del acto administrativo en el plazo o conforme a los requisitos establecidos, y/o (ii) realice la notificación en una	GRAVE	28	La empresa operadora que en las notificaciones por medios electrónicos: (i) no cumpla con realizar la notificación del acto administrativo en el plazo o conforme a los requisitos establecidos, y/o (ii) realice la notificación en una	GRAVE



<p>dirección de correo electrónico distinta a la que el usuario hubiese señalado o en una casilla electrónica distinta a la asignada, y/o (iii) no realice la notificación personal, transcurridos dos (2) días hábiles desde el envío de la notificación por correo electrónico sin que la empresa operadora hubiere recibido el mensaje de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario; incurrirá en infracción grave (Artículo 39)</p>	<p>dirección de correo electrónico distinta a la que el usuario hubiese señalado o en una casilla electrónica distinta a la asignada, y/o (iii) no realice la notificación personal, transcurridos dos (2) días hábiles desde el día siguiente de la notificación por correo electrónico sin que la empresa operadora hubiere recibido la correspondiente respuesta de recepción; incurrirá en infracción grave. (Artículo 39)</p>
<p align="center">Entel Perú S.A.</p> <p>Con relación al numeral 28 del Anexo I consideran que calificar como grave la infracción correspondiente a la notificación en una casilla electrónica equivocada es excesivo. En efecto, la notificación errónea en estos casos tendría como consecuencia inmediata que el reclamo sea declarado fundado por aplicación del silencio positivo; es decir, la empresa operadora no se beneficia de esa conducta -muchas veces originada en errores involuntarios-, por el contrario, asume su error al tener que conceder el reclamo a favor de su abonado.</p> <p>En ese sentido, sugerimos que el presente artículo se modifique para el caso de la notificación vía casilla electrónica, y además se revise la notificación vía correo electrónico. De esta manera, tanto los errores en la notificación vía correo electrónico y vía casilla electrónica se consideren como sanciones leves y se sancionen de igual manera.</p>	<p>Entel propone que la infracción tipificada en el numeral 28 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Reclamos referida a las notificaciones por casilla y correo electrónico sea considerada como leve.</p> <p>Al respecto, conforme a lo señalado anteriormente, es de precisar que la modificatoria normativa no varía la sanción correspondiente a la infracción tipificada en el citado numeral 28, manteniéndose la misma como grave. Ello, considerando que el texto de la tipificación propuesta surge como correlato de la modificación al artículo 39°.</p> <p>Por tanto, no se acoge la propuesta de Entel.</p>
<p>II. Texto Normativo</p>	
<p>Artículo del Proyecto a Comentarios</p>	<p align="center">Versión Final del Artículo</p>
<p align="center">Anexos 2.4 y 2.5</p>	<p>Debido a la adecuación de la regulación de la notificación por correo electrónico a la reciente modificación de la LPAG y la posibilidad de una regulación e implementación posterior del sistema de casillas electrónicas, la presente norma no incluye la modificación de los formatos 2.4 y 2.5, que fue inicialmente publicado para comentarios de los interesados.</p>



II Comentarios de los interesados	
Nombre de quien realiza el comentario / Síntesis de los Comentarios	Posición del OSIPTEL
Entel Perú S.A. Solicitan que se incluya la opción de envío al correo electrónico, dado que consideran que debe mantenerse, aun cuando se haya implementado la casilla electrónica.	Entel solicita incluir en los formatos la opción de envío al correo electrónico además de la casilla electrónica. Al respecto, teniendo en cuenta la adecuación de la notificación por correo electrónico a la reciente modificación de la LPAG, no se considera necesario la modificación de los formatos actualmente vigentes que incluyen la autorización del administrado para ser notificado en una dirección de correo electrónico.

Comentarios recibidos sobre otras modificatorias al Reglamento de Reclamos		
Nombre de quien realiza el comentario / Síntesis de los Comentarios	Artículo	Posición del OSIPTEL
América Móvil Perú S.A.C.	Régimen de Infracciones y Sanciones	Con relación a la sugerencia de modificar integralmente el Régimen de Infracciones y Sanciones, es preciso mencionar que la presente norma no ha contemplado dicha reformulación; sin perjuicio de ello, los comentarios presentados podrán ser objeto de una revisión posterior por parte del OSIPTEL.
	61 y 74	Respecto al plazo para la elevación de los recursos de apelación y quejas al TRASU, las sugerencias presentadas podrán ser objeto de una posterior revisión por parte del OSIPTEL.
	36	Con relación a las disposiciones relativas a la notificación personal, las sugerencias presentadas podrán ser objeto de una posterior revisión por parte del OSIPTEL.



Gilat To Home S.A.	Quinta Disposición Complementaria y Final	Con relación al comentario de Gilat en el cual propone que se indique expresamente que al plazo de notificación de las resoluciones se debe adicionar el término de la distancia necesario para llegar a cada centro poblado y no sólo a nivel distrital, cabe indicar que las sugerencias presentadas podrán ser objeto de una posterior revisión por parte del OSIPTEL.
Telefónica del Perú S.A.A.	10	En lo atinente a las disposiciones relativas al acceso al expediente, las sugerencias presentadas podrán ser objeto de una posterior revisión por parte del OSIPTEL.
	38	Sobre las disposiciones referidas a la notificación bajo puerta, las sugerencias presentadas podrán ser objeto de una posterior revisión por parte del OSIPTEL.
	46 y 47	En lo referido a las disposiciones relativas a los reclamos por averías, las sugerencias presentadas podrán ser objeto de una posterior revisión por parte del OSIPTEL.
	61	En relación al plazo para la elevación de los recursos de apelación al TRASU, las sugerencias presentadas podrán ser objeto de una posterior revisión por parte del OSIPTEL.
	74	En lo atinente al plazo para la elevación de las quejas al TRASU, las sugerencias presentadas podrán ser objeto de una posterior revisión por parte del OSIPTEL.
	Régimen de Infracciones y Sanciones	Respecto a la propuesta de una modificación integral del Régimen de Infracciones y Sanciones, es preciso mencionar que la presente norma no ha contemplado la reformulación integral del mismo; sin perjuicio de lo cual, los comentarios podrán



		ser objeto de una revisión posterior por parte del OSIPTEL.
Entel Perú S.A.	47	Sobre el plazo para la atención de los reclamos por averías, las sugerencias presentadas podrán ser objeto de una posterior revisión por parte del OSIPTEL.
	74	Respecto al plazo para la elevación de las quejas al TRASU, las sugerencias presentadas podrán ser objeto de una posterior revisión por parte del OSIPTEL.
	77	En relación a las disposiciones relativas a la elevación de expedientes al TRASU, las sugerencias presentadas podrán ser objeto de una posterior revisión por parte del OSIPTEL.

