

A	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE SU TEXTO ÚNICO ORDENADO
FECHA	:	31 de octubre de 2022
REFERENCIA	:	Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL Resolución de Consejo Directivo N° 242-2021-CD/OSIPTEL

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ESPECIALISTA LEGAL	VANESSA THROSEN ORREGO DE HURTADO
	COORDINADORA LEGAL	MATILDE JUDITH GONZALEZ VILLANUEVA
REVISADO POR	SECRETARIO TÉCNICO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS (E)	CARLOS MAESAKA YAMASAKI
	SUBDIRECTORA DE PROTECCIÓN DEL USUARIO	HAYINE GUSUKUMA LOZANO
APROBADO POR	DIRECTORA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO	TATIANA MERCEDES PICCINI ANTON



I. OBJETO

El presente informe tiene por objeto presentar el proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y su Texto Único Ordenado.

II. ANTECEDENTES

- 2.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD-OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 18 de diciembre de 2018, se modificó, entre otros, el artículo 39 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias (en adelante, Reglamento de Reclamos), que establece disposiciones referidas a la notificación por medios electrónicos aplicables por la empresa operadora o el OSIPTEL.
- 2.2. En primera instancia, la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, en el expediente N° 07950-2019-0-1801-SP-CA-05 emitió la sentencia de fecha 21 de marzo de 2022, mediante la cual declaró fundada la demanda de acción popular interpuesta contra el OSIPTEL, y, por tanto, declaró inconstitucional e ilegal el artículo segundo de la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD-OSIPTEL, que modificó el artículo 39 del Reglamento de Reclamos y estableció que en los reclamos, recursos de apelación o quejas presentadas vía web, la notificación necesariamente se realiza a través de correo electrónico.
- 2.3. Dicha sentencia fue apelada por este Organismo, siendo concedido el recurso mediante Resolución N° 16 de fecha 2 de junio de 2022, encontrándose pendiente de ser resuelto en segunda instancia por la Corte Suprema de Justicia de la República.
- 2.4. No obstante, posteriormente, mediante Resolución N° 3, notificada con fecha 6 de octubre de 2022, la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima ha resuelto el otorgamiento de la medida cautelar solicitada por el demandante dentro del proceso de acción popular, a fin de que se emita la disposición normativa que acredite la suspensión de la eficacia de la citada disposición que exige la notificación a través de correo electrónico en los procedimientos de reclamo, recursos de apelación o quejas presentadas vía web.
- 2.5. Mediante cartas notificadas el 14 de octubre de 2022, el OSIPTEL puso en conocimiento de las empresas operadoras la resolución que otorga la referida medida cautelar para conocimiento y fines correspondientes.

III. DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA

El presente informe cumple con las reglas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) respecto de la notificación electrónica y la decisión judicial emitida



dentro de un proceso de control de legalidad y constitucionalidad, por lo que constituye una medida obligatoria y de urgencia emitir la disposición normativa solicitada a través de la referida Resolución N° 3.

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

IV. ANÁLISIS

- 4.1. La disposición que ha sido cuestionada en sede judicial es el artículo 39 del Reglamento de Reclamos, en cuanto se refiere a la notificación electrónica, en los siguientes términos:

“Artículo 39.- Notificación por medios electrónicos:

1. (...). La aceptación del usuario debe ser expresa, excepto el caso descrito en el numeral 2.

(...)

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

- 4.2. Asimismo, según los principales argumentos que motivaron la sentencia de primera instancia, se tiene:

“OCTAVO: Pues bien, dicha modificación en el numeral 2 del artículo 39 del Reglamento de Reclamos contraviene abiertamente lo dispuesto en el artículo 20.2 del TUO de la Ley N.° 27444, ya que, al determinar como obligatoria la notificación electrónica a los usuarios que interpongan sus reclamos, apelaciones o quejas a través de la web, desconoce que las autoridades administrativas no pueden suplir una modalidad de notificación por otra ni variar el orden de prelación previsto en el artículo 20.1.

En ese orden de ideas, el Osiptel – a través de la Resolución N.° 266-2018-CD-OSIPTEL- no podía sustituir la notificación personal -prevista en primero orden- por la notificación electrónica, disponiendo que esta sea preferente y obligatoria solo porque el usuario decidió presentar su reclamo (o recurso o queja) mediante la web. Menos aún, podía restringir el derecho de los administrados a escoger la forma en la que desean ser notificados solo por el hecho de haber iniciado el procedimiento o presentado un recurso a través de una página web, pues ello no solo excede la regulación contenida en la Ley del Procedimiento Administrativo General, que constituye el marco jurídico común aplicable a todas las entidades públicas; sino que, además, impone a los usuarios-administrados que eligen esa forma de presentación una condición menos favorable que a los administrados que eligen una forma de presentación presencial, ya que se limita su libertad de elegir libremente entre las distintas formas de notificación permitidas por la ley, de acuerdo a sus particulares necesidades.

En efecto, el hecho de que un usuario decida reclamar a través de medio electrónico como la web, no implica, necesariamente, que desee ser notificado a través de un correo electrónico, pues puede considerar que en su caso particular esta no es la forma más idónea para tomar conocimiento del contenido de las decisiones que se emitan en el procedimiento, ya sea porque no se encuentra muy familiarizado con tal tecnología o por una deficiente disponibilidad de esta. En todo caso, sea cual fuere la razón, el propio TUO de la Ley N.° 27444 ha



considerado que para recurrir a esa modalidad de notificación resulta necesaria la autorización expresa del administrado.

Y, bajo ese contexto, la modificación introducida por la prenotada Resolución N.º 266-2018-CD-OSIPTEL también vulnera los artículos 20.1.2 y 20.4 del TUO de la Ley N.º 27444 que, conforme anotamos precedentemente, establecen que el administrado puede ser notificado por medios electrónicos, siempre que así lo hubiese autorizado expresamente, sin importar el medio que utilizó para interponer su reclamo; caso en el cual, incluso, se inaplica el orden de prelación contemplado en el artículo 20.1 de este último cuerpo normativo. (...).

- 4.3. En suma, la sentencia analiza la forma cómo se encuentra regulada la notificación de los actos administrativos en el TUO de la LPAG, y declara que, no resulta posible que a través de una norma reglamentaria se restrinja el derecho de los usuarios a elegir libremente el modo en que deseen ser notificados.

TUO DE LA LPAG

“Artículo 20. Modalidades de notificación

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

20.1.1 Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.

20.1.2 Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.

20.1.3 Por publicación en el Diario Oficial o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley. Adicionalmente, la autoridad competente dispone la publicación del acto en el respectivo Portal Institucional, en caso la entidad cuente con este mecanismo.

20.2 **La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior**, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados.

20.3 Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.

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.”

- 4.4. En consecuencia, en atención a la citada decisión judicial, corresponde modificar la norma que se encuentra siendo sujeta a control jurisdiccional, y seguir las reglas previstas en el TUO de la LPAG.

- 4.5. En tal sentido, se debe modificar el artículo 39 del Reglamento de Reclamos, aún vigente, a fin de omitir la regla que exige la notificación a través de correo electrónico



en los procedimientos de reclamo, recursos de apelación o quejas presentadas vía web.

- 4.6. Asimismo, en virtud de que, con la emisión del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL -cuya vigencia se ha contemplado para el 1 de enero de 2023- dicho articulado ha variado en cuanto a su numeración encontrándose recogido en dicho cuerpo normativo en el artículo 41, por lo que corresponde, de igual manera, su modificación.
- 4.7. Adicionalmente a ello, se debe realizar las adecuaciones normativas necesarias de aquellas disposiciones que consideraron la regla prevista en el artículo 39 del Reglamento de Reclamos. En ese sentido, se requiere modificar las siguientes disposiciones:
- Los artículos 50, 60 y 73 del Reglamento de Reclamos, así como, los artículos 53, 65 y 77 del Texto Único Ordenado del citado Reglamento, los cuales se encuentran referidos a la presentación de reclamos, recursos de apelación y queja en la página web y aplicativo, a fin de omitir la obligación de informar -en todos los casos- al usuario sobre el correo electrónico autorizado como medio de notificación del reclamo, y precisar que la constancia del reclamos debe ser proporcionada a través de la propia página web o aplicativo informático y de manera complementaria al correo electrónico, en caso este haya sido proporcionado por el usuario.
 - La sección I del Anexo 4 de la Norma que aprueba los formularios de reclamo, recurso de apelación y queja, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 242-2021-CD/OSIPTEL, a fin de establecer como obligatorio el campo de consulta sobre la autorización de la notificación por correo electrónico y omitir el párrafo referido a la obligatoriedad de la notificación electrónica para los canales web o aplicativo.

V. SOBRE LA VIGENCIA DEL TUO DEL REGLAMENTO DE RECLAMOS

- 5.1. De otro lado, se advierte que el texto publicado en el diario oficial El Peruano de la Primera Disposición Complementaria Final del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL, indica como fecha de entrada en vigencia el 27 de junio de 2022; mientras que la Resolución aprobada y suscrita por el Consejo Directivo del OSIPTEL (publicada en la página web de este Organismo), establece que la entrada en vigencia es el 1 de enero de 2023.
- 5.2. En ese sentido, se debe modificar el texto publicado de la referida disposición complementaria a fin de precisar que la vigencia del Texto Único Ordenado del citado Reglamento es a partir del 1 de enero de 2023¹.

¹ Al respecto, debe considerarse que, el artículo 6 de la Ley N° 26889, Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa, establece que las Leyes y normas de menor jerarquía publicadas en el Diario Oficial que contengan errores materiales deben ser objeto de rectificación mediante fe de erratas. Las erratas en que incurra el Diario Oficial son corregidas por éste, dentro de los diez (10) días útiles siguientes a su



VI. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

- 6.1. De acuerdo con lo señalado en los apartados anteriores, se considera que corresponde aprobar el proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, y su Texto Único Ordenado aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL.
- 6.2. Se recomienda elevar el presente informe al Consejo Directivo para su aprobación, de considerarlo pertinente.

Atentamente,



publicación. De no publicarse la fe de erratas en el plazo señalado, la rectificación sólo procede mediante la expedición de otra norma de rango equivalente o superior.