

OSIPTEL

Aprueban Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL

Resolución N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL

Lima, 26 de abril de 2007

EL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE OSIPTEL:

CONSIDERANDO:

Que, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL, TRASU, de acuerdo al Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, Reglamento General de OSIPTEL, es el órgano de OSIPTEL que conoce y resuelve los reclamos presentados por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, en segunda instancia, contra las empresas operadoras.

Que, la facultad de resolver reclamos como segunda instancia administrativa, fue incluida en la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobada mediante Ley N° 27332, conteniendo similar disposición el Artículo 3° del Reglamento de Organización y Funciones del TRASU, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 003-2003-CD/OSIPTEL.

Que, adicionalmente a la facultad de resolver reclamos en segunda instancia, de acuerdo al numeral 3 del Artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones del TRASU, se establece que la Sala Plena del Tribunal se reúne para expedir lineamientos que orienten a los usuarios y a las empresas sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, en los aspectos que fueren de su competencia.

Que, en sesión de Sala Plena se acordó incluir el Lineamiento 4.13, referido a la "Aplicación del Término de la Distancia", a los Lineamientos Resolutivos del TRASU, aprobados mediante Resolución N° 001-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL. Asimismo, se acordó modificar el numeral (ii) del punto 3.10 del Marco Normativo de los Lineamientos Resolutivos del TRASU.

Que, con la publicación de los mencionados lineamientos resolutivos se pretende incentivar conductas que se estiman como eficientes y diligentes de parte de los agentes que participan en el mercado del servicio público de telecomunicaciones (usuarios y empresas operadoras) y generar una adecuada motivación de las resoluciones emitidas en primera instancia.

Que, asimismo, estos lineamientos tienen como finalidad brindar a los interesados un instrumento que haga predecible el pronunciamiento final en un procedimiento de reclamo.

De conformidad con la Ley N° 27332, la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2003-CD/OSIPTEL y el acuerdo adoptado en la sesión del TRASU;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Incluir el Lineamiento 4.13, referido a la “Aplicación del Término de la Distancia”, a los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL, aprobados mediante Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, con el siguiente texto:

“4.13. APLICACIÓN DEL TÉRMINO DE LA DISTANCIA

Acorde con lo dispuesto por el artículo 135° de la Ley del Procedimiento Administrativo General –norma de aplicación supletoria a la Directiva–, al cómputo de los plazos establecidos para el procedimiento de solución de reclamos de usuarios se debe adicionar el plazo correspondiente al término de la distancia previsto entre el lugar del domicilio del usuario y el del lugar más próximo donde exista una Oficina de la empresa operadora habilitada para recibir la documentación correspondiente.

Al respecto, considerando que cada vez son más los usuarios que a lo largo de nuestro país acceden a los servicios públicos de telecomunicaciones, pero que no siempre cuentan con oficinas habilitadas dentro de su localidad por las empresas operadoras para recibir documentación relacionada con el procedimiento de solución de reclamos; la aplicación del término de la distancia tiene como objetivo atenuar esta desventaja, a fin de que el factor geográfico no incida negativamente, perjudicando a aquellos usuarios que deben desplazarse a un lugar alejado de su localidad para tramitar su reclamo.

En tal sentido, en los casos que corresponda, el plazo del término de la distancia se aplicará indistintamente a los plazos del procedimiento de solución de reclamos, sea que se trate de actuaciones en primera instancia o en segunda instancia y; sea que se trate de plazos fijados: (i) por la Directiva –entre ellos, el plazo para reclamar, subsanar errores u omisiones, interponer reconsideraciones o apelaciones, presentar quejas o alguna documentación solicitada dentro del procedimiento–, o; (ii) por la autoridad administrativa –entendiéndose por tal a las empresas operadoras cuando resuelven en primera instancia o al TRASU– para solicitar alguna documentación a los usuarios.

De otro lado, teniendo en cuenta que no se ha establecido, en particular, plazos de término de la distancia específicos al procedimiento administrativo, resulta aplicable el cuadro vigente de términos de la distancia para los procesos judiciales. Cabe indicar que actualmente está vigente el Cuadro General de Términos de la Distancia aprobado mediante Resolución Administrativa N° 1325-CME-PJ del 06 de noviembre del año 2000, así como su correspondiente Anexo que establece las Reglas del Cuadro General de Términos de la Distancia.

Asimismo, cabe precisar que según lo dispuesto por las Reglas del Cuadro General de Términos de la Distancia indicado en el párrafo precedente, el cómputo del término de la distancia se efectúa en días calendario. En consecuencia, en los casos que corresponda, el plazo total incluirá, de un lado el plazo fijado en la Directiva o por la autoridad administrativa y, de manera adicional, el plazo fijado en el Cuadro General de Términos de la Distancia.

En esta línea argumental, el TRASU expide el siguiente lineamiento:

Lineamiento:

‘Al cómputo de los plazos establecidos para el procedimiento de solución de reclamos de usuarios se debe adicionar el plazo correspondiente al término de la distancia previsto entre el lugar del domicilio del usuario y el del lugar más próximo donde exista una oficina de la empresa operadora habilitada para recibir la documentación correspondiente. Dicho término de la distancia corresponderá al previsto en el Cuadro General de Términos de la Distancia vigente y su cómputo se deberá efectuar en días calendario.’

Artículo Segundo.- Modificar el numeral (ii) del punto 3.10 del Marco Normativo de los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL, aprobados mediante Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, por el siguiente texto:

“La indicación del número o números telefónicos gratuitos en los que durante doce (12) horas por día y seis (6) días a la semana como mínimo, se atenderá reclamos, quejas y solicitudes de reparaciones relativas al propio servicio de telefonía pública, se registrarán las mismas y se brindará información relevante respecto del servicio.”

MANUEL SAN ROMÁN BENAVENTE
Presidente del Tribunal Administrativo de
Solución de Reclamos de Usuarios