

REGLAMENTO INTERNO DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

TÍTULO I

GENERALIDADES

Artículo 1.- Alcance

El presente Reglamento norma el régimen interno del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (TRASU).

Artículo 2.- Competencia del TRASU

El TRASU es el órgano encargado de resolver en última instancia administrativa los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, conforme a las materias establecidas en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Reglamento de Reclamos) y las que señale el Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

Artículo 3.- Autonomía

El TRASU es funcionalmente autónomo y rige su actuación por el presente Reglamento y por la normativa aplicable.

Los Vocales del TRASU resuelven de conformidad con las reglas de Derecho, ajustándose a los medios probatorios actuados durante el procedimiento.

TÍTULO II

EL TRASU

CAPÍTULO I

VOCALES DEL TRASU

Artículo 4.- Vocales del TRASU

Los Vocales del TRASU deberán ser profesionales calificados en especialidades de su competencia y les alcanzan las prerrogativas y beneficios establecidos por el artículo 114 del Reglamento General del OSIPTEL.

El ejercicio del cargo de Vocal no requiere dedicación exclusiva. Sin embargo, se encuentran sujetos a las incompatibilidades y prohibiciones establecidas en los artículos 112 y 113 del Reglamento General del OSIPTEL.



El TRASU puede contar con uno o más Vocales suplentes; que, en caso de ausencia de algún Vocal titular, puede reemplazarlo, ya sea para completar el quórum o cuando la Sala requiera de su presencia para definir votaciones. Al Vocal suplente le corresponden, en el ejercicio de sus funciones, las mismas prerrogativas que a un Vocal titular.

Cuando la situación lo requiera, el Consejo Directivo del OSIPTEL, a propuesta de su Presidente, podrá nombrar Vocales titulares y suplentes a servidores públicos del OSIPTEL, alcanzándoles a éstos las prerrogativas y beneficios establecidos en el primer párrafo del presente artículo.

Artículo 5.- Nombramiento de los Vocales del TRASU

Los Vocales del TRASU serán nombrados por el Consejo Directivo del OSIPTEL, sobre la base de una propuesta presentada por el Presidente de dicho Consejo. El nombramiento de los Vocales será por un período de tres (3) años, renovables.

El nombramiento al que se refiere el presente artículo deberá realizarse anualmente; de manera tal que, secuencialmente, se produzca la renovación de un tercio de los Vocales cada año.

Mientras no se realice el nombramiento del nuevo Vocal, el Vocal del TRASU se mantendrá en sus funciones hasta por un plazo máximo de noventa (90) días calendario posteriores al vencimiento del periodo para el que fue designado.

Las disposiciones establecidas respecto al periodo del nombramiento y la renovación de los Vocales no son aplicables a las Salas Unipersonales Desconcentradas. En estos casos, se entenderá que el Vocal permanece en el cargo en tanto no se configure alguna de las causales de vacancia contempladas en el artículo 7 del presente Reglamento.

Artículo 6.- Honorarios

El Consejo Directivo del OSIPTEL fijará los honorarios de los Presidentes de Sala y de los Vocales.

Los Presidentes de Sala y los Vocales que conformen una Sala percibirán los honorarios que les correspondan en función a la cantidad de sesiones asistidas, no pudiendo abonarse en el transcurso de un mes una suma mayor a la que resulte de multiplicar por diez (10) el honorario por sesión aprobado por el Consejo Directivo.

Los Vocales que, a su vez, son servidores públicos del OSIPTEL no percibirán honorarios por su labor de Vocal.

Artículo 7.- Vacancia del cargo de Vocal

Se produce la vacancia del cargo de Vocal por:

1. Vencimiento del periodo para el que fue designado.
2. Renuncia aceptada por el Consejo Directivo del OSIPTEL. En caso el Consejo Directivo del OSIPTEL no se pronuncie en un plazo de noventa (90) días calendario, la renuncia se tendrá por aceptada.



En tanto la renuncia no haya sido aceptada por el Consejo Directivo, el Vocal se mantendrá en sus funciones hasta por un plazo máximo de noventa (90) días calendario posteriores a la fecha de la renuncia.

3. Remoción mediante resolución del Consejo Directivo del OSIPTEL.
4. Muerte o incapacidad permanente para ejercer el cargo.

CAPÍTULO II

ESTRUCTURA Y FUNCIONES

Artículo 8.- Conformación de las Salas del TRASU

El TRASU estará integrado por el número de Salas que disponga el Consejo Directivo del OSIPTEL, pudiéndose constituir Salas Unipersonales, Salas Unipersonales Desconcentradas o Salas Colegiadas, además de las que se conformen para encargos específicos. A excepción de las Salas Unipersonales, cada una de las Salas deberá estar conformada por no menos de tres (3) Vocales.

Artículo 9.- Competencia de las Salas del TRASU

Las Salas Colegiadas cuentan con competencia para resolver recursos de apelación y quejas a nivel nacional.

Asimismo, cuentan con competencia para resolver los procedimientos administrativos sancionadores que se sometan a conocimiento del TRASU, según lo establecido en Sala Plena.

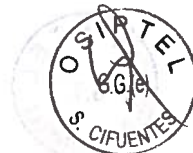
Las Salas Unipersonales cuentan con competencias para la tramitación de expedientes de: (i) queja, (ii) apelación cuyo plazo de solución sea de quince (15) días hábiles, y (iii) apelación en los que el monto reclamado no supere los S/. 100.00 (Cien y 00/100 Soles).

Las Salas Unipersonales Desconcentradas cuentan con competencia para conocer las materias señaladas en el párrafo que antecede, asignándoles competencia territorial en función al domicilio del usuario reclamante, circunscrito al departamento donde se ubica la sede de la Sala Unipersonal Desconcentrada.

Artículo 10.- Funciones

Son funciones del TRASU:

1. Declarar nulos los actos administrativos expedidos por las empresas operadoras o por el TRASU, de conformidad con lo establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
2. Aprobar el listado de medios probatorios a ser actuados en los procedimientos de reclamo. Dicho listado tendrá carácter enunciativo.
3. Resolver en última instancia administrativa los recursos de apelación y las quejas que se someten a su conocimiento.
4. Imponer sanciones, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente.
5. Expedir lineamientos que orienten a los usuarios y a las empresas operadoras sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan la prestación de



los servicios públicos de telecomunicaciones, en los aspectos que fueren de su competencia; así como expedir resoluciones que constituyan precedente de observancia obligatoria en materia administrativa.

6. Otras que le asigne el Consejo Directivo del OSIPTEL.

CAPÍTULO III

SESIONES DEL TRASU

Artículo 11.- Sesiones

Las sesiones del TRASU pueden ser ordinarias o de Sala Plena:

1. Salas Plenas: Cuando lo determine el Presidente del TRASU, o lo solicite un tercio de los Vocales titulares o la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, se realizará sesión de Sala Plena con la convocatoria a todos los miembros del TRASU.

La Sala Plena se reúne, fundamentalmente, para:

- a. Expedir lineamientos que orienten a los usuarios y a las empresas operadoras sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, en los aspectos que fueren de su competencia; así como expedir resoluciones que constituyan precedente de observancia obligatoria en materia administrativa.
 - b. Resolver los procedimientos administrativos sancionadores que se sometan a conocimiento del TRASU, salvo aquellos que se dispongan que sean resueltos por las Salas Colegiadas.
 - c. Proponer mejoras al marco normativo de usuarios.
2. Sesiones Ordinarias: Las Salas del TRASU sesionarán ordinariamente para resolver los casos que se sometan a su competencia, en la periodicidad que determine la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU.

Artículo 12.- Lugar de las Sesiones

Las sesiones se realizarán en la sede del OSIPTEL, salvo excepciones fundamentadas en el acta correspondiente.

Las sesiones ordinarias de las Salas Colegiadas y de la Sala Plena podrán ser no presenciales, pudiendo realizarse a través de medios telefónicos, electrónicos o de otra naturaleza, siempre que exista una adecuada comunicación y que las mismas se realicen sin mayor retardo.

De producirse la oposición de cualquier miembro del TRASU a que se realice una sesión no presencial se someterá la utilización de este mecanismo a votación de la Sala correspondiente. El acuerdo sobre la realización de una sesión no presencial se tomará siguiendo las reglas establecidas en el artículo 14° del presente Reglamento.



La asistencia no presencial de uno o más Vocales del TRASU será considerada como asistencia plena para todos los efectos.

Artículo 13.- Presidencia de las sesiones

1. Presidencia del TRASU: El TRASU elige entre los Vocales al Presidente y Vicepresidente por el período de un (1) año. En la elección participan únicamente los Vocales titulares.

Son funciones del Presidente del TRASU:

- a. Definir la agenda de las sesiones de Sala Plena, en coordinación con la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU.
- b. Presidir y dirigir las sesiones de Sala Plena.
- c. Coordinar con las Salas del TRASU los aspectos relacionados con la tramitación de los recursos de apelación y quejas que resuelve cada Sala.
- d. Dirimir votaciones en caso no hubiera votos suficientes para adoptar decisiones.
- e. Responder la correspondencia dirigida al TRASU, en coordinación con la Secretaría Técnica.
- f. Representar al TRASU en reuniones o eventos para los que sea convocado.

En caso de ausencia del Presidente, sus funciones serán ejercidas por el Vicepresidente del TRASU.

2. Presidencia de las Salas Colegiadas: La presidencia de las Salas Colegiadas es ejercida por el Presidente y Vicepresidente del TRASU. Corresponde al Presidente de Sala suscribir las Resoluciones que se emitan en la misma.

En caso de ausencia del Presidente, sus funciones serán ejercidas por el Vicepresidente de la Sala.

El Vicepresidente de la Sala es elegido entre los Vocales que integran dicha Sala por el período de un (1) año.

Artículo 14.- Quórum

En las Salas Colegiadas el quórum de asistencia a las sesiones del TRASU es la mitad más uno del número de Vocales que integran la Sala. Si el número de miembros es impar, el quórum es el número entero inmediato superior al de la mitad de aquél.

Para resolver se requiere el voto aprobatorio de la mayoría de Vocales que conforman cada Sala. De no reunirse los votos necesarios para tomar la decisión, se resolverá con la dirimencia del Presidente de la Sala.

En el caso de las Salas Plenas, el quórum de asistencia a las sesiones es la mitad más uno del número de Vocales que integran el TRASU. Si el número de miembros es impar, el quórum es el número entero inmediato superior al de la mitad de aquél.

Los acuerdos en las Salas Plenas serán tomados por la mayoría de los Vocales asistentes.



8



TÍTULO III

SECRETARÍA TÉCNICA ADJUNTA DEL TRASU

Artículo 15.- Secretaría Técnica y Secretaría Técnica Adjunta

La Secretaría Técnica es la unidad orgánica encargada de planear, organizar y ejecutar las actividades de los órganos colegiados del OSIPTEL, entre los cuales se encuentra el TRASU.

En ese sentido, la Secretaría Técnica brinda el apoyo técnico y administrativo al TRASU y funciona como enlace entre éste y el OSIPTEL.

Para efectos de cumplir la función de apoyo al TRASU, la Secretaría Técnica cuenta con la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU a cargo del Secretario Técnico Adjunto.

La Secretaría Técnica Adjunta es permanente y tiene a su cargo el desarrollo de las funciones contempladas en el presente Reglamento.

Artículo 16.- Funciones de la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU

Son funciones de la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU:

1. Tramitar los expedientes que se sometan a conocimiento del TRASU.
2. Distribuir entre las Salas del TRASU los expedientes que se presenten, en atención a las competencias establecidas.
3. Convocar a las sesiones de las Salas del TRASU, dependiendo de la cantidad y complejidad de los casos que se presenten.
4. Solicitar información adicional a las partes del procedimiento, citar a las partes a audiencias de conciliación y requerir que subsanen algún error u omisión en el procedimiento cada vez que sea necesario; sin que en ningún caso implique emitir un pronunciamiento final sobre el reclamo.
5. Actuar como órgano de instrucción en los procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU.
6. Elaborar el Informe con los resultados de la evaluación muestral del cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU, así como de las denuncias presentadas por los usuarios, conforme a lo establecido en el Reglamento de Reclamos.
7. Tramitar y coordinar la realización de inspecciones que el TRASU considere pertinente.
8. Informar con periodicidad mensual a la Gerencia de Administración y Finanzas sobre la cantidad de sesiones de cada una de las Salas, así como la participación de los Vocales en las sesiones.
9. Convocar a las sesiones de Sala Plena.
10. Responsabilizarse por los expedientes del TRASU y por brindar a las partes las facilidades para la revisión de los mismos.
11. Resguardar la información confidencial que obre en su poder, así como llevar un registro de acceso a dicha información.
12. Expedir, a costo de los interesados, copias simples o certificadas de las piezas del expediente que sean solicitadas o de su totalidad.



13. Llevar las actas de las sesiones del TRASU y suscribirlas, así como asistir a las sesiones de Sala Plena.
14. Emitir una propuesta de voto de los casos que se sometan a conocimiento del TRASU.
15. Elaborar informes y reportes que le sean solicitados por el TRASU.
16. Informar a la Secretaría Técnica sobre la marcha de los asuntos del TRASU.
17. Proponer al TRASU la realización de Audiencias de Conciliación, asistir a las Audiencias que se lleven a cabo, a fin de suscribir el Acta respectiva, y presidirlas cuando sea necesario.
18. Aprobar el contenido de los formatos u otros métodos a emplearse que permitan un eficaz despacho de los recursos puestos en su conocimiento, así como la uniformización en su presentación.
19. Realizar la evaluación del cumplimiento de los actos señalados en el Reglamento de Reclamos.
20. Otras que le encomiende la Secretaría Técnica o el TRASU.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- A efectos de la renovación anual, excepcionalmente, la renovación por tercios de los Vocales del TRASU, a la que se refiere el artículo 5 del presente Reglamento, se realizará designando a los actuales Vocales titulares del TRASU por un periodo adicional que podrá ser de hasta (3), dos (2) o un (1) año.

Segunda.- Deróguese la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2003-CD/OSIPTTEL, Reglamento de Organización y Funciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, y sus modificatorias aprobadas mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 119-2003-CD/OSIPTTEL, N° 016-2004-CD/OSIPTTEL, N° 005-2007-CD/OSIPTTEL y N° 049-2010-CD/OSIPTTEL.



EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. ANTECEDENTES

Mediante Decreto Supremo N° 104-2010-PCM, publicado el 3 de diciembre de 2010, se aprobó la modificación del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, creándose la Secretaría Técnica para los órganos colegiados del OSIPTEL. Dicho Reglamento fue modificado posteriormente a través del Decreto Supremo N° 045-2017-PCM, publicado el 14 de abril de 2017.

De otro lado, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2003-CD/OSIPTEL de fecha 24 de enero de 2003, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, el ROF del TRASU), modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 119-2003-CD/OSIPTEL de fecha 16 de diciembre de 2003, Resolución de Consejo Directivo N° 016-2004-CD/OSIPTEL de fecha 13 de febrero de 2004, Resolución de Consejo Directivo N° 005-2007-CD/OSIPTEL de fecha 18 de enero de 2007 y Resolución de Consejo Directivo N° 049-2010-CD/OSIPTEL de fecha 20 de mayo de 2010.

Teniendo en consideración el tiempo transcurrido desde la aprobación del ROF del TRASU, resulta necesaria la emisión de un nuevo instrumento que regule la estructura y funcionamiento del TRASU a la luz de la normativa legal vigente, al mismo tiempo que incorpore herramientas que dinamicen el ejercicio de las funciones del TRASU, garantizando su adecuado funcionamiento.

II. NECESIDAD Y VIABILIDAD DE LA PROPUESTA NORMATIVA

Conformación y competencias de las Salas del TRASU

El TRASU se encuentra conformado por Salas Unipersonales, Salas Unipersonales Desconcentradas y Salas Colegiadas.

Las Salas Unipersonales y las Salas Unipersonales Desconcentradas fueron creadas por Resoluciones emitidas por el Consejo Directivo de este Organismo, estableciéndose en las mismas las competencias asignadas a cada una de las Salas; sin embargo, se estima pertinente que estas competencias queden delimitadas en el Reglamento Interno del TRASU.

En tal sentido, se propone que la competencia de las Salas Colegiadas se circunscriba a la resolución de recursos de apelación y quejas, así como a la resolución de los procedimientos administrativos sancionadores que se sometan a conocimiento del TRASU, según lo establecido en Sala Plena.

En lo relacionado a los procedimientos administrativos sancionadores, es importante precisar que la competencia del TRASU queda delimitada por el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL, el cual, en su artículo 21° dispone que el TRASU es competente para imponer sanciones, tratándose de infracciones relativas al procedimiento de solución de reclamos de usuarios, en el que interviene como instancia de apelación o queja, así como en aquellas derivadas del incumplimiento de las resoluciones de las instancias competentes de dicho procedimiento.



1



De otro lado, las Salas Unipersonales contarán con competencias para la tramitación de expedientes de: (i) queja, (ii) apelación cuyo plazo de solución sea de quince (15) días hábiles, y (iii) apelación en los que el monto reclamado no supere los S/. 100.00 (Cien y 00/100 Soles).

Finalmente, las Salas Unipersonales Desconcentradas cuentan con la misma competencia por materia que las Salas Unipersonales, delimitada territorialmente en función al domicilio del usuario reclamante, circunscrito al departamento donde se ubica la sede de la Sala Unipersonal Desconcentrada.

Lugar de las sesiones de votación

El actual desarrollo tecnológico hace viable que las sesiones de votación del TRASU se realicen sin que sea indispensable la presencia física de sus integrantes, sin que ello afecte el intercambio de ideas y el debate, características inherentes a las sesiones de todo órgano colegiado o de una Sala Plena.

En atención a ello, se ha considerado beneficioso para el cumplimiento de las funciones del TRASU que las sesiones de votación de las Salas Colegiadas y las sesiones de Sala Plena se puedan realizar sin la presencia física de los Vocales, siempre que se realicen a través de medios que permitan una adecuada comunicación y que las mismas se realicen sin mayor retardo.

No obstante ello, de producirse la oposición de cualquier miembro del TRASU a que se realice una sesión no presencial se someterá la utilización de este mecanismo a votación de la Sala correspondiente. El acuerdo sobre la realización de una sesión no presencial se tomará siguiendo las reglas establecidas en el artículo 14 del Reglamento Interno del TRASU.

Presidencia de las Salas Colegiadas

Se ha considerado conveniente nombrar un Vicepresidente en las Salas Colegiadas, a fin de que, ante la ausencia del Presidente, aquél pueda asumir la función de suscribir las Resoluciones que emita su Sala, de manera que -ante tal circunstancia- las sesiones de votación se realicen de forma más célere, evitando dilaciones en el desarrollo del proceso de tramitación de los expedientes.

Para tal efecto, el Vicepresidente de la Sala es elegido entre los Vocales que integran dicha Sala por el período de un (1) año.

Nombramiento de los Vocales del TRASU

Respecto al nombramiento de los Vocales, el Reglamento Interno establece que la designación se realice por un periodo de tres (3) años, renovables. Complementariamente, propone establecer que esta renovación se realice por tercios.

Esta disposición busca que la renovación de los Vocales no afecte la labor resolutoria del Tribunal, puesto que permitiría la interacción de los Vocales que permanecen en el cargo con los nuevos, facilitando la continuidad del ejercicio del cargo.

Sin perjuicio de lo expuesto, se exceptúa de estas reglas a las Salas Unipersonales Desconcentradas, debido a que el cargo de Vocal de las mismas recae en el Jefe de la Oficina Desconcentrada donde opera la Sala.



De otro lado, considerando la trascendencia en los usuarios y las empresas operadoras de las decisiones que emite el TRASU, resulta de vital importancia mantener el número de los Vocales que integran cada Sala y asegurar el cambio inmediato en el cargo, por lo que sugiere que mientras no se realice el nombramiento del nuevo Vocal, el Vocal del TRASU se mantenga en sus funciones hasta por un plazo máximo de noventa (90) días calendario posteriores al vencimiento del periodo para el que fue designado.

III. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO Y DEL IMPACTO DE LA NORMA

La implementación de las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno del TRASU no acarrea costos adicionales para la Institución. Por el contrario, se puede identificar que estas disposiciones conllevan beneficios vinculados al óptimo funcionamiento del TRASU.

En tal sentido, mediante las nuevas disposiciones se busca que el TRASU desarrolle su función resolutoria de manera más eficiente.



