



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 165 - 2018-CD/OSIPTEL**

Lima, 05 de julio de 2018

MATERIA:	PROYECTO DE NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
----------	---

**VISTOS:**

- (i) El Proyecto de Norma presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones;
- (ii) El Informe N° 00020-ST/2018 elaborado por la Secretaría Técnica de los Órganos Colegiados, que recomienda la publicación para comentarios del Proyecto al que se refiere el numeral precedente, y con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

**CONSIDERANDO:**

Que, conforme a lo establecido en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) ejerce, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar en el ámbito y materias de su competencia, reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones;

Que, en virtud a lo dispuesto en el inciso b) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, este Organismo, en ejercicio de su función normativa, tiene la facultad de dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a reglas a las que están sujetos los procesos que se sigan ante cualquiera de los órganos funcionales del OSIPTEL, incluyendo, entre otros, los reglamentos de reclamos de usuarios;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL de fecha 7 de mayo de 2015, este Organismo aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Reglamento de Reclamos), modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTEL de fecha 27 de octubre de 2016, la Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTEL de fecha



1





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

21 de marzo de 2017 y la Resolución de Consejo Directivo N° 51-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018;

Que, a fin de establecer disposiciones normativas referidas al procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones; así como reglas que regirán el uso del sistema de casillas electrónicas, el OSIPTEL ha considerado necesario aprobar la modificatoria del Reglamento de Reclamos;

Que, el artículo 7 del Reglamento General del OSIPTEL establece que toda decisión de este Organismo deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que, el artículo 27 del Reglamento General anteriormente citado dispone que constituye requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTEL, el que sus respectivos proyectos sean publicados en el Diario Oficial "El Peruano", con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados;

Que, acorde con la política de transparencia del OSIPTEL, y en concordancia con las reglas establecidas por el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS para la publicación de proyectos de normas legales de carácter general, se considera pertinente disponer la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial "El Peruano", definiendo el plazo para que los interesados puedan presentar sus comentarios respecto del proyecto normativo, así como disponer la publicación de la documentación sustentatoria correspondiente en la página web del OSIPTEL;

En aplicación de las funciones establecidas en el inciso b) del artículo 75 del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 676;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar la publicación para comentarios del Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

**Artículo 2.-** Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación en el Diario Oficial "El Peruano" de la Resolución que aprueba la publicación para comentarios de los interesados del Proyecto de Norma.

Asimismo, se encarga a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la Resolución, el Proyecto de Norma, la Exposición de Motivos y el Informe sustentatorio sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

**Artículo 3.-** Establecer un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha en que la presente Resolución sea publicada en el Diario Oficial "El Peruano", para que los Interesados puedan presentar sus comentarios respecto del Proyecto de Norma referido en el Artículo 1.



Handwritten signature



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

Los comentarios serán presentados por escrito, en la oficina principal del OSIPTEL (Calle de la Prosa N° 136, San Borja, Lima). En el caso de remisión de comentarios vía fax al número: (511) 475-1816 o mediante correo electrónico a la dirección: [sid@osiptel.gob.pe](mailto:sid@osiptel.gob.pe), se deberá obtener una constancia de acuse de recibo emitida por el OSIPTEL. En este último caso, se deberá adjuntar un archivo en el formato establecido.

**Artículo 4.-** Encargar a la Secretaría Técnica de los Órganos Colegiados del OSIPTEL el acoplo, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten, así como la presentación a la Alta Dirección de sus correspondientes recomendaciones.

Regístrese y publíquese.

**RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ**  
Presidente del Consejo Directivo





**PERÚ**

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

**ANEXO**

**Formato para la presentación de comentarios**

**Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

<b>Matriz de Comentarios</b>	
<b>I. Texto Normativo</b>	
<b>Artículo del Proyecto a Comentarlos</b>	<b>Versión Final del Artículo</b>
<b>II. Comentarios de los interesados</b>	
<b>Nombre de quien realiza el comentario/ Síntesis de los Comentarios</b>	<b>Posición del OSIPTEL</b>



**Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

**Artículo Primero.-** Modificar los artículos 9 y 70 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL y modificatorias, por el siguiente texto:

**“Artículo 9.- Registro de reclamos**

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

1. Código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado.
2. Nombres y apellidos completos del usuario.
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.

*En los casos de reclamos por calidad del servicio en los que debido a la naturaleza de la avería se requiera el desplazamiento de personal técnico de la empresa operadora al domicilio del usuario, las empresas operadoras asignarán al reclamo por avería un código o número correlativo de identificación. Adicionalmente, la empresa operadora registrará dicho código o número correlativo de identificación; así como la información a la que se refieren los numerales 2 al 5 y la fecha y hora de la reparación.”*

**“Artículo 70.- Objeto de la queja**

*El usuario podrá presentar una queja en los siguientes casos:*

1. Cuando haya operado el silencio administrativo positivo.
2. Suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo que se proceda conforme al artículo 30.
3. Por el requerimiento de pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo.
4. Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja.
5. **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 OSIPTTEL.”

**Artículo Segundo.-** Sustituir los artículos 39 y 40 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante



Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias, por los siguientes textos:

**"Artículo 39.- Notificación por medios electrónicos**

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:

- a) Correo electrónico, o
- b) Casilla electrónica.

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.

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.

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.

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."



2



**"Artículo 40.- Información sobre los mecanismos de notificación por medios electrónicos**

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 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."

**Artículo Tercero.-** Incluir los artículos 39-A y 58-A al Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL y modificatorias, con los siguientes textos:

**"Artículo 39-A.- Creación y asignación de casillas electrónicas para la notificación de actos administrativos del TRASU**

El OSIPTTEL asignará casillas electrónicas para la notificación de los actos administrativos emitidos por el TRASU a las empresas operadoras y a los usuarios.

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.

La implementación del sistema de notificación vía casilla electrónica del TRASU estará a cargo del OSIPTTEL. Para hacer efectiva la notificación por esta vía, las empresas operadoras, por encargo del OSIPTTEL, 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.

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.”

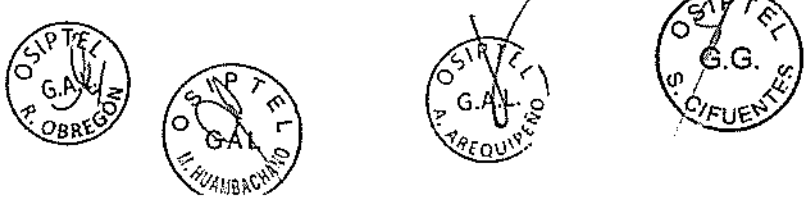
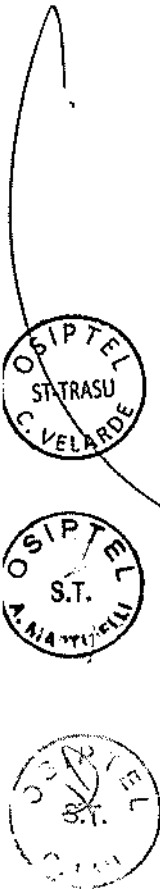
**“Artículo 58-A.- Declaración de improcedencia del recurso de apelación**

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.

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.”

**Artículo Cuarto.-** Modificar el “Anexo 1 – Régimen de Infracciones y Sanciones” del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, por el siguiente texto:

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
28	La empresa operadora que en las notificaciones por <b>medios electrónicos</b> : (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 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)	GRAVE
29	La empresa operadora que no informe al usuario, al momento de la presentación de su reclamo, recurso de apelación y queja los <b>medios electrónicos</b> disponibles para realizar la notificación de los actos administrativos que se emitan; así como las responsabilidades asumidas por éstos al autorizar tal modalidad de notificación; incurrirá en infracción leve. (Artículo 40)	LEVE





**Artículo Quinto.-** Modificar el Anexo N° 2.4 y el Anexo N° 2.5 (Formatos) del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias, por los formatos consignados en el Anexo de la presente resolución.

#### DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

**Única.-** Las disposiciones contenidas en la presente norma entrarán en vigencia luego de transcurridos treinta (30) días calendarios contados a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano"; salvo los artículos 39, 39-A y 40, así como la modificación del Anexo N° 2.4 y el Anexo N° 2.5 (Formatos), los cuales entrarán en vigencia una vez implementado el sistema de casillas electrónicas del OSIPTEL.

#### DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

**Única.-** La Gerencia General del OSIPTEL emitirá una Directiva para la creación y asignación de las casillas electrónicas.



*Handwritten initials 'AN'*





Datos del Usuario

Nombres del usuario							
Apellidos del usuario							
Tipo de documento de identidad	DNI	RUC	CE				
N° del documento de identidad							
Autorizo ser notificado por casilla electrónica		SI					
En caso de no autorizar la notificación via casilla electrónica, consignar la dirección del domicilio							
Distrito		Provincia					
N° de servicio público móvil (opcional)							

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

Nombres del representante							
Apellidos del representante							
Tipo de documento de identidad	DNI	CE					
N° del documento de identidad							

Adjuntar carta poder simple con firma del usuario o declaración jurada sobre su designación como representante.

Datos de la Queja

Empresa	
Servicio	
N° del servicio o del contrato de abonado	
Código o N° del reclamo	
Código de identificación de la "queja"	

Interpongo Queja por la trasgresión de las normas de procedimiento, cometida en mi reclamo.

Marcar con un aspa (X) la trasgresión que corresponda a su queja:

<input type="checkbox"/>	No permitir la presentación del reclamo/ recurso/ queja; o por la negativa a entregar el código o N° de identificación del reclamo, recurso o queja.
<input type="checkbox"/>	No contestación oportuna del reclamo/
<input type="checkbox"/>	Suspensión del servicio a pesar de tener reclamo en trámite
<input type="checkbox"/>	No elevar la apelación/ No elevar la queja
<input type="checkbox"/>	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
<input type="checkbox"/>	Otros defectos de tramitación u otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL (señalar en qué consisten)

Observaciones (Si desea puede manifestar algún aspecto adicional que considere pertinente). Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

\_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_



*AM*

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### I. Antecedentes

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL de fecha 07 de mayo de 2015, se aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el mismo que establece las disposiciones que obligatoriamente deberán aplicar las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones para la atención de reclamos de usuarios. La referida norma fue modificada por la Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTTEL de fecha 27 de octubre de 2016 y por la Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTTEL de fecha 21 de marzo de 2018.

Posteriormente, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTTEL, se aprobaron las "Medidas extraordinarias relacionadas al Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios", las cuales tienen como principal objetivo salvaguardar los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, promoviendo un sistema de reclamos que pueda atender de manera efectiva y oportuna los problemas que los afectan.

Como resultado de la evaluación efectuada por el OSIPTTEL al procedimiento de reclamos, se estima necesario introducir mejoras al mismo que permitan que éste se desarrolle de una manera más eficiente y célere.

### II. Casillas electrónicas

El número de reclamos por problemas derivados de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones se ha incrementado de manera sostenida en los últimos años, lo cual ha derivado en el aumento de los recursos de apelación y quejas que se someten a conocimiento del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), en su calidad de segunda instancia administrativa. Como consecuencia de ello, el número de resoluciones que el TRASU debe notificar es mucho mayor.

Para efectuar la notificación de los actos administrativos emitidos dentro del procedimiento de reclamos, el Reglamento de Reclamos, en concordancia con lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>1</sup>, establece que la misma puede ser realizada de manera personal, vía correo electrónico o casilla electrónica.

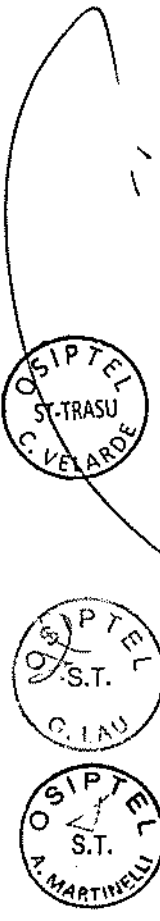
En cuanto a la notificación, conviene resaltar que su importancia radica en dotar de eficacia al acto administrativo; es decir, a partir de la notificación válidamente efectuada son exigibles los derechos u obligaciones declaradas a través del acto notificado.

En el caso de la notificación vía correo electrónico, la normativa legal vigente establece que ésta surte efectos a partir del día en que conste haber sido recibida. Sin embargo, en la práctica, a nivel de la segunda instancia administrativa, se ha evidenciado que pese a que la notificación vía correo electrónico es la más solicitada por los usuarios, en la mayoría de procedimientos no se logra obtener la constancia de recepción, toda vez que los usuarios no realizan las acciones necesarias que permiten obtenerla.

<sup>1</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS.



*M*



Asimismo, se ha advertido el crecimiento del número de casos en los que el usuario solicita que la notificación se realice de manera personal, pero ésta no logra concretarse debido a que la dirección del domicilio que se indica es incorrecta o inexistente.

En relación con la notificación vía casilla electrónica, ésta se entiende válidamente efectuada cuando la entidad la deposita en el buzón electrónico asignado al administrado, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida. En tal sentido, ante el escenario descrito precedentemente, se torna necesario incentivar el empleo de esta modalidad de notificación, toda vez que la misma genera un costo menor que el que involucra realizar la notificación en los casos en los que la notificación vía correo electrónico solicitada por el usuario resulta infructuosa; y, asimismo, a través de dicho medio, es posible efectuar la notificación en un plazo menor debido a que no requiere que el administrado realice una acción adicional.

Por tanto, con el presente Proyecto de Norma se conseguiría un uso más eficiente de los medios electrónicos para efectuar la notificación de los actos administrativos emitidos por el TRASU, dado que coadyuvaría a reducir el plazo en el que se efectúa la notificación, permitiendo además que los recursos que destina el OSIPTEL para el cumplimiento de dicho mandato legal sea menor.

Así pues, a través del presente Proyecto de Norma se establece que, siempre que el usuario opte por la notificación por medios electrónicos y la primera o segunda instancia administrativa implemente la casilla electrónica, la notificación debe realizarse necesariamente a través de dicho medio. De igual manera, se establece la obligatoriedad del uso de la casilla electrónica cuando el usuario opte por presentar su reclamo, recurso de apelación o queja vía web.

De otro lado, para el empleo de la casilla electrónica es un requisito indispensable la creación y asignación de la misma al usuario. En tal sentido, en el presente Proyecto de Norma se establece que dichas tareas sean ejecutadas por la empresa operadora, por encargo del OSIPTEL, considerando que la normativa legal vigente dispone que la queja y el recurso de apelación deben ser interpuestos ante la empresa operadora y elevados al TRASU, por lo que resulta más eficiente que la empresa operadora, que es la que los recibe, sea la encargada de realizar la creación y asignación de la casilla, así como la entrega de las credenciales al usuario.

Para concluir, el presente Proyecto de Norma prevé un periodo de adecuación para la implementación de las obligaciones a cargo de las empresas operadoras que se establecen a través del mismo.

### III. Declaración de improcedencia del recurso de apelación

El Reglamento de Reclamos en su artículo 58 establece que los recursos de apelación deberán ser interpuestos en un plazo que no deberá exceder de quince (15) días hábiles.

De la revisión de la base de datos del TRASU, se evidencia que el Tribunal ha venido resolviendo un mayor número de expedientes en los últimos años, principalmente de recursos de apelación, los cuales en su mayoría son declarados improcedentes, es decir, aquellos en los que el tema formal es lo evaluado. En efecto, en estos casos, el Tribunal no se pronuncia sobre el fondo del asunto que buscaba impugnar el usuario en una segunda instancia, sino que únicamente evalúa el tema formal, en su mayoría referido a la presentación fuera de plazo del recurso de apelación, y emite la respectiva resolución.



Consecuentemente, en el contexto actual en que los plazos de atención del TRASU han crecido fuertemente, el apelante encuentra una respuesta a su recurso varios meses después de haberlo presentado y sin incluir un pronunciamiento sobre el fondo.

Ello, además, resulta relevante debido a que mientras se encuentre en trámite el recurso de apelación, la empresa operadora no podrá exigir el pago del monto reclamado ni podrá suspender la prestación del servicio. Sin embargo, tras la emisión de la resolución de improcedencia y luego que la resolución quede firme, la empresa operadora podrá exigir el monto adeudado, así como el respectivo interés. De esta forma, una duración extensa del procedimiento en segunda instancia afecta a la empresa operadora y al usuario reclamante. Asimismo, impacta también en el TRASU, en la medida que distrae los recursos escasos disponibles en la atención de casos en los que sólo aporta sobre los aspectos formales, en lugar de priorizar la atención de aquellos casos en los que debe resolver sobre el fondo que afecta a la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Por tanto, se propone facultar a las empresas operadoras a resolver y pronunciarse sobre las apelaciones que son presentadas por los usuarios en plazos mayores al establecido, las mismas que habrían sido declaradas como improcedentes por el TRASU; no siendo exigible -en estos casos- la elevación de las mismas al TRASU. Para estos efectos, la empresa operadora debe emitir y notificar la resolución correspondiente, dejando a salvo el derecho del usuario de presentar una queja por denegatoria de un recurso de impugnación, de ser el caso.

Esta propuesta tiene la ventaja de ofrecer al usuario un pronunciamiento en un plazo corto debido a que la empresa deberá resolver dichas apelaciones en un plazo similar al que cuenta para elevar el expediente al Tribunal, es decir, cinco (5) días útiles.

Asimismo, permitirá una reducción paulatina en los plazos de atención con los que cuenta el TRASU en la actualidad; ya que permitirá que, al recibir una menor cantidad de apelaciones, destine sus recursos a resolver aquellos expedientes que se encuentran pendientes de atención.

De otro lado, si bien la alternativa descrita ocasionaría un costo a las empresas operadoras en tanto tendrán que atender y resolver las apelaciones en las que no se hubieren observado los plazos establecidos, al resolver este tipo de apelaciones en plazos cortos, podrán exigir el monto adeudado en un plazo menor, lo cual representa un beneficio para ellas.

En conclusión, esta propuesta permitirá ahorros en el tiempo de resolución, en recursos institucionales y se podrá poner énfasis en los problemas de fondo que presentan los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones con sus servicios contratados.

Para finalizar, a fin de que el OSIPTEL pueda supervisar la información referida a los recursos de apelación declarados improcedentes por la empresa operadora, se propone la modificación del artículo 9 del Reglamento de Reclamos, a fin de precisar la información que deberá contener el Registro de Reclamos.

#### IV. Actualización del Régimen de Infracciones y Sanciones

Finalmente, como correlato de las modificaciones planteadas, se actualiza el "Anexo 1 – Régimen de Infracciones y Sanciones" del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de acuerdo a las obligaciones establecidas en los artículos 9, 39 y 40.



M