



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 00199-2022-CD/OSIPTEL

Lima, 8 de noviembre de 2022

MATERIA	MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE SU TEXTO ÚNICO ORDENADO
---------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

VISTOS:

- (i) El Proyecto de Resolución presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que dispone la modificación del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD/OSIPTEL, y su Texto Único Ordenado aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 099-2022-CD/OSIPTEL; y,
- (ii) El Informe Nº 099-DAPU/2022 elaborado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario, presentado por la Gerencia General, que recomienda la aprobación del Proyecto de Norma al que se refiere el numeral precedente, y con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Nº 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, modificada por las Leyes Nº 27631 y Nº 28337, el OSIPTEL ejerce entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los 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, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo Nº 008-2001-PCM y modificatorias, este Organismo tiene la facultad de regular y normar el comportamiento de las empresas operadoras en sus relaciones con los usuarios;

Que, de acuerdo con lo establecido por el artículo 24 del mencionado Reglamento General, el Consejo Directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;

Que, asimismo, el inciso b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 160-2020-PCM, dispone que es función del Consejo Directivo del OSIPTEL, el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia;





Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), el cual fue modificado mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTTEL, N° 048-2017-CD/OSIPTTEL, N° 051-2018-CD/OSIPTTEL, N° 266-2018-CD/OSIPTTEL, N° 170-2020-CD/OSIPTTEL, N° 209-2020-CD/OSIPTTEL, N° 145-2021-CD/OSIPTTEL y N° 251-2021-CD/OSIPTTEL;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTTEL se aprobó el Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante, TUO del Reglamento de Reclamos), el cual entrará en vigencia a partir del 1 de enero de 2023;

Que, el Reglamento de Reclamos y su Texto Único Ordenado establecen el procedimiento a seguir en la tramitación de los reclamos, recursos de apelación y quejas presentados por los abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, 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 OSIPTTEL, y, por tanto, declaró inconstitucional e ilegal el artículo segundo de la Resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD-OSIPTTEL, 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;

Que, mediante Resolución N° 3, notificada con fecha 6 de octubre de 2022, la referida sala judicial 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;

Que, en ese sentido, con la finalidad de cumplir con las reglas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, respecto de la notificación electrónica, y la referida medida cautelar, corresponde adecuar la parte pertinente del texto del citado artículo 39 del Reglamento de Reclamos, las demás disposiciones que contemplen la regla cuestionada, previstas en dicho reglamento, su texto único ordenado, u otros cuerpos normativos;

Que, de acuerdo a lo antes señalado, la presente Resolución tiene por objeto dar cumplimiento a las reglas establecidas en la Ley N° 27444, Ley del procedimiento Administrativo General, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, 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 de urgencia expedir la presente disposición normativa. Teniendo en cuenta ello, no resulta necesario que sea previamente publicada para recibir las sugerencias o comentarios de los interesados, quedando exceptuada del requisito de publicación previa, de conformidad con lo previsto en los artículos 7 y 27 del Reglamento General de OSIPTTEL;





En aplicación de las funciones previstas en el literal b) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, y sus modificatorias, así como del literal b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 894/22 de fecha 25 de octubre de 2022;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la 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.

Artículo Segundo.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:

- (i) La publicación de la presente Resolución conjuntamente con la norma señalada en el artículo anterior, en el Diario Oficial "El Peruano";
(ii) La publicación de la presente Resolución, la Norma que modifica el Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y su Texto Único Ordenado, así como su Exposición de Motivos y el Informe de VISTOS, en la página web institucional del OSIPTEL http://www.osiptel.gob.pe y
(iii) El envío a la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del archivo electrónico de los documentos relativos a la presente Resolución conjuntamente con la norma aprobada y su Exposición de Motivos.

Regístrese y publíquese,



RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
PRESIDENTE EJECUTIVO



Norma que modifica el Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y su Texto Único Ordenado

Artículo Primero.- Modificar los artículos 39, 50, 60, y 73 del 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/OSIPTTEL y sus modificatorias, conforme al siguiente texto:

“Artículo 39.- Notificación por medios electrónicos

1. El usuario puede 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.
2. Salvo que el usuario señale algo distinto, se entiende que dicha autorización rige para todos los actos administrativos subsiguientes hasta la conclusión del procedimiento en la vía administrativa.
3. La notificación por correo electrónico debe contener los requisitos establecidos en el artículo 24 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 y el acto administrativo a notificar puede incluirse en archivo adjunto en formato de solo lectura.
4. La notificación por correo electrónico surte 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 debe archivar 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 procede 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 debe 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 entiende efectuada el día hábil siguiente.
6. La empresa operadora o el OSIPTTEL pueden 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 OSIPTTEL 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.”

“Artículo 50.- Formas de presentación del reclamo

El usuario puede presentar su reclamo ante la empresa operadora a través de los siguientes canales:





1. **Telefónico:** La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato establecido por el OSIPTEL. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa operadora debe requerir al usuario únicamente la información comprendida en dicho formulario.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe llenar el formulario, incluyendo la información brindada por el usuario para resolver el reclamo y luego de ello debe:

- a. Leer al usuario el contenido del formulario referido a la materia de reclamo, detalle del motivo del reclamo, monto y el recibo reclamado, de ser el caso; así como, obtener su conformidad respecto de lo registrado.
- b. Proporcionar al usuario código de reclamo e informar el plazo máximo para resolver en primera instancia.
- c. Remitir al usuario el formulario registrado a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o, en su defecto, enviar por SMS al servicio público móvil indicado por el usuario la información de la materia de reclamo, código de reclamo y la indicación que revise el expediente virtual, con el detalle del enlace web respectivo.

En los casos de reclamos, recursos de apelación o quejas, realizados vía telefónica, la empresa operadora debe grabar la comunicación, informando de ello al usuario. La empresa operadora debe elevar la grabación de audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario cuando ésta sea requerida por el TRASU. Esta obligación no resulta aplicable a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o menor a 500 000 abonados a nivel nacional.

2. **Personal:** La empresa operadora debe llenar el formulario digital correspondiente, de acuerdo al formato establecido por el OSIPTEL.

En estos casos, la empresa operadora debe entregar el formulario impreso al usuario, de forma inmediata. Dicho documento debe contener: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo atendió, el sello de recepción de la empresa operadora y el código de reclamo. El usuario puede requerir a la empresa operadora la modificación del formulario, en caso no se haya registrado lo expresado al momento de presentar el reclamo.

3. **Por escrito:** El usuario debe presentar el escrito de reclamo, en original y copia.

En la copia del reclamo, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y código de reclamo.

El usuario puede presentar su reclamo por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación del reclamo. En ningún caso, la empresa operadora puede restringir o limitar la presentación escrita de un reclamo, recurso o queja, por parte de una tercera persona, cuyo único





propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito.

- 4. Por página web de Internet o aplicativo: Las empresas operadoras que dispongan de una página web de Internet, deben incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus reclamos.

Del mismo modo, las empresas que cuenten con los aplicativos informáticos a los que hace mención las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, deben permitir la presentación de reclamos de los servicios asociados al titular vinculado con el aplicativo.

Tales mecanismos deben requerir toda la información prevista en los formularios digitales establecidos por el OSIPTEL. De forma inmediata a la presentación del reclamo, la empresa operadora debe proporcionar al usuario un ejemplar del formulario de reclamo como constancia de su recepción, en la cual se aprecie el código de reclamo. La entrega de dicho formulario se realiza a través de la página web o aplicativo informático, según corresponda, así como, mediante correo electrónico a la dirección válida que haya indicado el usuario.

- 5. Por el Sistema de Gestión de Usuarios: El usuario puede presentar su reclamo dirigido a la empresa operadora, luego de vencido el plazo para la atención de las gestiones, en caso la empresa operadora no haya remitido respuesta al problema o no se encuentre conforme con la atención brindada por la empresa operadora, y el problema registrado corresponda a una materia reclamable.

En todos los casos, al momento de presentación del reclamo, la empresa operadora debe informar al usuario sobre su derecho de acceder al expediente, el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo, así como, brindar la información para obtener su cuenta o clave secreta y enlace correspondiente al expediente virtual, según corresponda. El Sistema de Gestión de Usuarios se rige por las reglas establecidas en el Título XII."

"Artículo 60.- Forma de presentación del recurso de apelación

El recurso de apelación puede ser interpuesto por el usuario a través de los siguientes canales:

- 1. Telefónico: El recurso de apelación se puede interponer por medio telefónico respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones.

En el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan alguno de los mencionados anteriormente, el usuario sólo puede presentar el recurso de apelación si la comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se está reclamando.

Lo indicado en el párrafo anterior, no se aplica para las materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no cuente con acceso al servicio telefónico objeto del reclamo; tales como: falta de servicio, instalación, activación o traslado del servicio, cambio de titularidad del





servicio sin consentimiento del abonado, contratación no solicitada, entre otros.

La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formulario aprobado por el OSIPTEL. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa debe requerir al usuario cómo mínimo la información comprendida en dicho formulario.

La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido a las razones para el recurso de apelación, indicando la solicitud expresa y clara del usuario, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe:

- a. Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las razones para el recurso de apelación y obtener su conformidad respecto de lo registrado.
- b. Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la presentación del recurso de apelación a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o, en su defecto, enviar mediante SMS al servicio público móvil indicado por el usuario, la información de la presentación del recurso de apelación, código del recurso de apelación y la indicación que revise el expediente virtual, con el detalle del enlace web respectivo.

La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el formulario aprobado por el OSIPTEL, con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.

- 2. **Personal:** La empresa operadora debe llenar el formulario digital correspondiente, de acuerdo con el formato establecido por el OSIPTEL.

En estos casos, la empresa operadora debe entregar el formulario impreso al usuario, de forma inmediata. Dicho documento debe contener: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo atendió, y el sello de recepción de la empresa operadora. El usuario puede requerir a la empresa operadora la modificación del formulario, en caso no se haya registrado lo expresado al momento de presentar el recurso.

- 3. **Por escrito:** El usuario debe presentar el escrito conteniendo el recurso de apelación, en original y copia. En la copia del recurso, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación del recurso.

El usuario puede presentar su recurso de apelación por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación de dicho recurso.

- 4. **Por página web o aplicativo:** La empresa operadora que disponga de una página web, debe incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus recursos de apelación.





Del mismo modo, la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional que cuente con los aplicativos informáticos a los que hace mención las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, debe permitir la presentación de recursos de apelación de los servicios asociados al titular del servicio vinculado con el aplicativo.

Tales mecanismos deben requerir toda la información prevista en los formularios digitales establecidos por el OSIPTEL. Luego de presentado el **recurso**, la empresa operadora debe proporcionar al usuario un ejemplar del formulario del recurso **de apelación** como constancia de su recepción. La entrega de dicho formulario se realiza **a través de la página web o aplicativo informático, según corresponda, así como,** mediante correo electrónico a la dirección **que haya indicado** el usuario.

En todos los casos, al momento de presentación del recurso de apelación, la empresa operadora debe informar al usuario el plazo máximo con el que cuenta para elevar al TRASU el expediente, el plazo máximo del TRASU para resolver el recurso, así como, brindar el enlace correspondiente al expediente virtual en segunda instancia, según corresponda.”

“Artículo 73.- Formas de presentación de la queja

La queja puede ser presentada a través de los siguientes canales:

- 1. **Telefónico:** La queja se puede presentar por medio telefónico respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones.

En el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan alguno de los mencionados anteriormente, el usuario sólo puede presentar la queja si la comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se ha reclamado, en el caso de procedimientos en trámite vinculados a la queja, o sobre el cual se pretendía reclamar.

Lo indicado en el párrafo anterior no es aplicable en los siguientes casos:

- (i) Quejas por suspensión del servicio con reclamo en trámite; o
- (ii) Quejas por no permitir la presentación del reclamo cuyo cuestionamiento este referido a materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no contaría con acceso al servicio telefónico objeto del reclamo; tales como: falta de servicio, instalación, activación o traslado del servicio, cambio de titularidad del servicio sin consentimiento del abonado, contratación no solicitada, entre otros; o
- (iii) Quejas vinculadas a procedimientos en trámite cuyo reclamo corresponda a materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no contaría con acceso al servicio objeto del reclamo; tales como: falta de servicio, Instalación, activación o traslado del servicio, cambio de titularidad del servicio sin consentimiento del abonado, contratación no solicitada, entre otros.

La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formulario establecido por el OSIPTEL. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa debe requerir al usuario como mínimo la información comprendida en dicho formulario.





La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido a las observaciones de la queja, indicando la solicitud expresa y clara del usuario respecto de su queja.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe:

- a. Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las observaciones de la queja y obtener su conformidad respecto de lo registrado.
- b. Proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación de la queja.
- c. Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las observaciones de la queja a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o en su defecto, enviar por SMS al servicio público móvil indicado por el usuario la información del objeto de la queja, código de queja y la indicación que revise el expediente virtual, con el detalle del enlace web respectivo.

La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el formulario establecido por el OSIPTEL con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.

- 2. **Personal:** La empresa operadora debe llenar el formulario digital correspondiente, de acuerdo con el formato establecido por el OSIPTEL.

En estos casos, la empresa operadora debe entregar el formulario impreso al usuario, de forma inmediata. Dicho documento debe contener: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo atendió, el sello de recepción de la empresa operadora y el código de la queja. El usuario puede requerir a la empresa operadora la modificación del formulario, en caso no se haya registrado lo expresado al momento de presentar la queja.

- 3. **Por escrito:** El usuario debe presentar el escrito de queja, en original y copia. En la copia de la queja, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que la recibe, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación de la queja.

El usuario puede presentar su queja por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación de una queja.

- 4. **Por página web o aplicativo:** La empresa operadora que disponga de una página web, debe incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de quejas.

Del mismo modo, la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional que cuente con los aplicativos informáticos a los que hace mención las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de





Telecomunicaciones, debe permitir la presentación de quejas de los servicios asociados al titular del servicio vinculado con el aplicativo.

Tales mecanismos deben requerir toda la información prevista en los formularios digitales establecidos por el OSIPTEL. Luego de presentada la queja, la empresa operadora debe proporcionar al usuario un ejemplar del formulario de queja como constancia de su recepción, en la cual se aprecie el código de identificación. La entrega de dicho formulario se realiza a través de la página web o aplicativo informático, según corresponda, así como, mediante correo electrónico a la dirección que haya indicado el usuario.

En todos los casos, al momento de la presentación de la queja, la empresa operadora debe informar al usuario sobre el plazo para elevar al TRASU el expediente, el plazo máximo del TRASU para resolver la queja, así como, brindar el enlace correspondiente al expediente virtual en el OSIPTEL, según corresponda.”

Artículo Segundo.- Modificar los artículos 41, 53, 65, y 77 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, conforme al siguiente texto:

“Artículo 41.- Notificación por medios electrónicos

1. El usuario puede 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.
2. Salvo que el usuario señale algo distinto, se entiende que dicha autorización rige para todos los actos administrativos subsiguientes hasta la conclusión del procedimiento en la vía administrativa.
3. La notificación por correo electrónico debe contener los requisitos establecidos en el artículo 24 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 y el acto administrativo a notificar puede incluirse en archivo adjunto en formato de solo lectura.
4. La notificación por correo electrónico surte 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 debe 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 procede a realizar la notificación personal, volviéndose a computar, para dicho efecto, el plazo al que se hace referencia en el artículo 37.
5. La notificación por correo electrónico debe 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 entiende efectuada el día hábil siguiente.





6. La empresa operadora o el OSIPTEL pueden 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.”

“Artículo 53.- Formas de presentación del reclamo

El usuario puede presentar su reclamo ante la empresa operadora a través de los siguientes canales:

1. Telefónico: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato establecido por el OSIPTEL. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa operadora debe requerir al usuario únicamente la información comprendida en dicho formulario.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe llenar el formulario, incluyendo la información brindada por el usuario para resolver el reclamo y luego de ello debe:

- d. Leer al usuario el contenido del formulario referido a la materia de reclamo, detalle del motivo del reclamo, monto y el recibo reclamado, de ser el caso; así como, obtener su conformidad respecto de lo registrado.
e. Proporcionar al usuario código de reclamo e informar el plazo máximo para resolver en primera instancia.
f. Remitir al usuario el formulario registrado a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o, en su defecto, enviar por SMS al servicio público móvil indicado por el usuario la información de la materia de reclamo, código de reclamo y la indicación que revise el expediente virtual, con el detalle del enlace web respectivo.

En los casos de reclamos, recursos de apelación o quejas, realizados vía telefónica, la empresa operadora debe grabar la comunicación, informando de ello al usuario. La empresa operadora debe elevar la grabación de audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario cuando ésta sea requerida por el TRASU. Esta obligación no resulta aplicable a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o menor a 500 000 abonados a nivel nacional.

2. Personal: La empresa operadora debe llenar el formulario digital correspondiente, de acuerdo al formato establecido por el OSIPTEL.

En estos casos, la empresa operadora debe entregar el formulario impreso al usuario, de forma inmediata. Dicho documento debe contener: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo atendió, el sello de recepción de la empresa operadora y el código de reclamo. El usuario puede requerir a la empresa operadora la modificación del formulario, en caso no se haya registrado lo expresado al momento de presentar el reclamo.





- 3. **Por escrito:** El usuario debe presentar el escrito de reclamo, en original y copia.

En la copia del reclamo, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y código de reclamo.

El usuario puede presentar su reclamo por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación del reclamo. En ningún caso, la empresa operadora puede restringir o limitar la presentación escrita de un reclamo, recurso o queja, por parte de una tercera persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito.

- 4. **Por página web de Internet o aplicativo:** Las empresas operadoras que dispongan de una página web de Internet, deben incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus reclamos.

Del mismo modo, las empresas que cuenten con los aplicativos informáticos a los que hace mención las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, deben permitir la presentación de reclamos de los servicios asociados al titular vinculado con el aplicativo.

Tales mecanismos deben requerir toda la información prevista en los formularios digitales establecidos por el OSIPTEL. De forma inmediata a la presentación del reclamo, la empresa operadora debe proporcionar al usuario un ejemplar del formulario de reclamo como constancia de su recepción, en la cual se aprecie el código de reclamo. La entrega de dicho formulario se realiza a través de la página web o aplicativo informático, según corresponda, así como, mediante correo electrónico a la dirección válida que haya indicado el usuario.

- 5. **Por el Sistema de Gestión de Usuarios:** El usuario puede presentar su reclamo dirigido a la empresa operadora, luego de vencido el plazo para la atención de las gestiones, en caso la empresa operadora no haya remitido respuesta al problema o no se encuentre conforme con la atención brindada por la empresa operadora, y el problema registrado corresponda a una materia reclamable.

En todos los casos, al momento de presentación del reclamo, la empresa operadora debe informar al usuario sobre su derecho de acceder al expediente, el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo, así como, brindar la información para obtener su cuenta o clave secreta y enlace correspondiente al expediente virtual, según corresponda. El Sistema de Gestión de Usuarios se rige por las reglas establecidas en el Título XII.”

“Artículo 65.- Forma de presentación del recurso de apelación

El recurso de apelación puede ser interpuesto por el usuario a través de los siguientes canales:





- 1. **Telefónico:** El recurso de apelación se puede interponer por medio telefónico respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones.

En el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan alguno de los mencionados anteriormente, el usuario sólo puede presentar el recurso de apelación si la comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se está reclamando.

Lo indicado en el párrafo anterior, no se aplica para las materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no cuenta con acceso al servicio telefónico objeto del reclamo; tales como: falta de servicio, instalación, activación o traslado del servicio, cambio de titularidad del servicio sin consentimiento del abonado, contratación no solicitada, entre otros.

La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formulario aprobado por el OSIPTEL. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa debe requerir al usuario cómo mínimo la información comprendida en dicho formulario.

La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido a las razones para el recurso de apelación, indicando la solicitud expresa y clara del usuario, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe:

- c. Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las razones para el recurso de apelación y obtener su conformidad respecto de lo registrado.
- d. Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la presentación del recurso de apelación a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o, en su defecto, enviar mediante SMS al servicio público móvil indicado por el usuario, la información de la presentación del recurso de apelación, código del recurso de apelación y la indicación que revise el expediente virtual, con el detalle del enlace web respectivo.

La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el formulario aprobado por el OSIPTEL, con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.

- 2. **Personal:** La empresa operadora debe llenar el formulario digital correspondiente, de acuerdo con el formato establecido por el OSIPTEL.

En estos casos, la empresa operadora debe entregar el formulario impreso al usuario, de forma inmediata. Dicho documento debe contener: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo atendió, y el sello de recepción de la empresa operadora. El usuario puede requerir a la empresa operadora la modificación del formulario, en caso no se haya registrado lo expresado al momento de presentar el recurso.

- 3. **Por escrito:** El usuario debe presentar el escrito conteniendo el recurso de apelación, en original y copia. En la copia del recurso, que constituye la





única constancia de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación del recurso.

El usuario puede presentar su recurso de apelación por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación de dicho recurso.

4. **Por página web o aplicativo:** La empresa operadora que disponga de una página web, debe incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus recursos de apelación.

Del mismo modo, la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional que cuente con los aplicativos informáticos a los que hace mención las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, debe permitir la presentación de recursos de apelación de los servicios asociados al titular del servicio vinculado con el aplicativo.

Tales mecanismos deben requerir toda la información prevista en los formularios digitales establecidos por el OSIPTEL. Luego de presentado el **recurso**, la empresa operadora debe proporcionar al usuario un ejemplar del formulario del recurso **de apelación** como constancia de su recepción. La entrega de dicho formulario se realiza **a través de la página web o aplicativo informático, según corresponda, así como, mediante correo electrónico a la dirección que haya indicado** el usuario.

En todos los casos, al momento de presentación del recurso de apelación, la empresa operadora debe informar al usuario el plazo máximo con el que cuenta para elevar al TRASU el expediente, el plazo máximo del TRASU para resolver el recurso, así como, brindar el enlace correspondiente al expediente virtual en segunda instancia, según corresponda.”

“Artículo 77.- Formas de presentación de la queja

La queja puede ser presentada a través de los siguientes canales:

1. **Telefónico:** La queja se puede presentar por medio telefónico respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones.

En el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan alguno de los mencionados anteriormente, el usuario sólo puede presentar la queja si la comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se ha reclamado, en el caso de procedimientos en trámite vinculados a la queja, o sobre el cual se pretendía reclamar.

Lo indicado en el párrafo anterior no es aplicable en los siguientes casos:

- (iv) Quejas por suspensión del servicio con reclamo en trámite; o
(v) Quejas por no permitir la presentación del reclamo cuyo cuestionamiento este referido a materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no contaría con acceso al servicio telefónico objeto del reclamo; tales como: falta de servicio, instalación, activación o





- (vi) *Quejas vinculadas a procedimientos en trámite cuyo reclamo corresponda a materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no contaría con acceso al servicio objeto del reclamo; tales como: falta de servicio, Instalación, activación o traslado del servicio, cambio de titularidad del servicio sin consentimiento del abonado, contratación no solicitada, entre otros.*

La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formulario establecido por el OSIPTEL. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa debe requerir al usuario como mínimo la información comprendida en dicho formulario.

La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido a las observaciones de la queja, indicando la solicitud expresa y clara del usuario respecto de su queja.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe:

- d. *Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las observaciones de la queja y obtener su conformidad respecto de lo registrado.*
- e. *Proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación de la queja.*
- f. *Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las observaciones de la queja a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o en su defecto, enviar por SMS al servicio público móvil indicado por el usuario la información del objeto de la queja, código de queja y la indicación que revise el expediente virtual, con el detalle del enlace web respectivo.*

La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el formulario establecido por el OSIPTEL con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.

- 2. **Personal:** *La empresa operadora debe llenar el formulario digital correspondiente, de acuerdo con el formato establecido por el OSIPTEL.*

En estos casos, la empresa operadora debe entregar el formulario impreso al usuario, de forma inmediata. Dicho documento debe contener: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo atendió, el sello de recepción de la empresa operadora y el código de la queja. El usuario puede requerir a la empresa operadora la modificación del formulario, en caso no se haya registrado lo expresado al momento de presentar la queja.

- 3. **Por escrito:** *El usuario debe presentar el escrito de queja, en original y copia. En la copia de la queja, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que la recibe, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación de la queja.*





El usuario puede presentar su queja por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación de una queja.

- 4. Por página web o aplicativo: La empresa operadora que disponga de una página web, debe incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de quejas.

Del mismo modo, la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional que cuente con los aplicativos informáticos a los que hace mención las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, debe permitir la presentación de quejas de los servicios asociados al titular del servicio vinculado con el aplicativo.

Tales mecanismos deben requerir toda la información prevista en los formularios digitales establecidos por el OSIPTEL. Luego de presentada la queja, la empresa operadora debe proporcionar al usuario un ejemplar del formulario de queja como constancia de su recepción, en la cual se aprecie el código de identificación. La entrega de dicho formulario se realiza a través de la página web o aplicativo informático, según corresponda, así como, mediante correo electrónico a la dirección que haya indicado el usuario.

En todos los casos, al momento de la presentación de la queja, la empresa operadora debe informar al usuario sobre el plazo para elevar al TRASU el expediente, el plazo máximo del TRASU para resolver la queja, así como, brindar el enlace correspondiente al expediente virtual en el OSIPTEL, según corresponda.”

Artículo Tercero.- Modificar el texto publicado 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, conforme al siguiente texto:

“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DISPOSICIONES FINALES

Primera.- El Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones entra en vigencia el 1 de enero de 2023.”

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

Primera.- Modificar la sección I del Anexo 4 de la Norma que aprueba los formularios de reclamo, recurso de apelación y queja, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 242-2021-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto:





"ANEXO 4

CONSIDERACIONES SOBRE LOS FORMULARIOS DE RECLAMO, RECURSO DE APELACIÓN Y QUEJA

La empresa operadora debe considerar las siguientes indicaciones respecto de los campos de información de los formularios de reclamo, recurso de apelación y queja que se detallan a continuación:

I. Datos Generales / Datos del reclamo, recurso de apelación y queja / Información adicional:

En estos rubros respecto de los campos de información mencionados en la primera columna de la siguiente tabla N° 01, debe permitirse la elección de las alternativas que se señalan en la segunda columna.

Tabla N° 01

Campo de información	Alternativas
Condición de quien presenta la queja*	<ul style="list-style-type: none"> Abonado Usuario Representante
Tipo de documento de identidad*	<ul style="list-style-type: none"> DNI RUC PASAPORTE CE Documento Legal de Identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones
Se adjunta carta poder simple con firma del usuario u otro documento que acredita la representación	<ul style="list-style-type: none"> Si No <p>Campo obligatorio en caso se presente el reclamo por representante.</p>
Usuario autoriza ser notificado por correo electrónico*	<ul style="list-style-type: none"> Si No
Departamento*	Cada uno de los 24 departamentos del país y la provincia constitucional del Callao.
Provincia*	Cada uno de las 196 provincias y la provincia constitucional del Callao.
Distrito*	Todos los distritos correspondientes a cada provincia.
Empresa operadora*	<ul style="list-style-type: none"> Colocar el nombre comercial y razón social de la empresa operadora que corresponde.
Servicio contratado*	<ul style="list-style-type: none"> Telefonía fija Servicio móvil prepago Servicio móvil postpago Internet de acceso fijo





Campo de información	Alternativas
	<ul style="list-style-type: none"> • Internet móvil • Televisión de paga • Empaquetado: Telefonía fija e Internet fijo. • Empaquetado: Telefonía fija y televisión de paga. • Empaquetado: Internet fijo y televisión de paga. • Empaquetado: Telefonía fija, Internet fijo y televisión de paga. • Empaquetado: Telefonía fija, servicio móvil, Internet fijo y televisión de paga. • Teléfonos públicos • Arrendamiento de circuitos • LDI – Fija • LDI – Servicio móvil • LDN • Otros <p>Este campo es llenado por la empresa operadora, según la información que registra.</p>
Servicio materia de reclamo	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonía fija • Servicio móvil prepago • Servicio móvil postpago • Internet de acceso fijo • Internet móvil • Televisión de paga • Teléfonos públicos • Arrendamiento de circuitos • LDI – Fija • LDI – Servicio móvil • LDN • Otros (especificar) <p>Al elegir la opción "Otros", el campo "Especificar (otros)" es un campo obligatorio.</p> <p>En este campo se permitirá elegir más de un servicio.</p>
¿Se adjunta información adicional?	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No



Los campos nombres y apellidos del reclamante, apelante o quejoso son obligatorios en caso se trate de una persona natural. Del mismo modo, el campo razón social es obligatorio de tratarse de una persona jurídica.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Asimismo, los datos del representante son obligatorios en caso el reclamante, apelante o quejoso sea una persona jurídica o el reclamo, recurso de apelación o queja sea presentado por un apoderado.

Las empresas operadoras pueden validar en línea el correo electrónico ingresado en los reclamos presentados vía canal de página web y aplicativo informático, y al detectar que este es inválido pueden informar de ello al usuario y requerir el ingreso de un correo electrónico válido. Cabe indicar que, en tal supuesto la empresa operadora deberá incluir en el expediente respectivo la constancia que acredite la condición de inválido del correo electrónico inicialmente presentado.

Asimismo, respecto de los demás canales de presentación, la empresa operadora también podrá realizar dicha validación en línea del correo electrónico y requerir un correo electrónico válido.”

Segunda.- Vigencia

La presente norma entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

