

NOTA DE PRENSA

N° 096-2021

OSIPTEL aprobó norma que impulsará mejoras en la atención de reclamos de los usuarios ante las empresas operadoras

- Regulador modificó Reglamento de Reclamos para establecer procedimiento más ágil y sencillo, que evite etapas innecesarias al usuario que gestiona un reclamo.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) aprobó una norma que impulsará mejoras en la atención y seguimiento de los reclamos presentados por los usuarios de los diversos servicios públicos de telecomunicaciones ante las empresas operadoras.

A través de la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL, publicada hoy en el suplemento de Normas Legales del Diario Oficial El Peruano, se materializan los cambios al Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Reglamento de Reclamos) y al TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones los cuales estuvieron sujetos a comentarios y aportes del público.

Entre las principales actualizaciones al instrumento normativo, se espera brindar mayor información al usuario con el establecimiento de mecanismos de información sobre el estado del procedimiento en cada una de sus etapas. También se reformulan las materias reclamables y se considera la actualización de los formularios de reclamos, apelaciones y quejas, así como la elaboración de una guía de presentación de reclamos, que consolide la información más relevante de forma clara y amigable al usuario.

A la par, las modificaciones permiten establecer un procedimiento más ágil y sencillo, pues se evitan etapas innecesarias para el usuario. Por ejemplo, se elimina la necesidad de llevar a segunda instancia un caso en el que la empresa operadora deba aplicar el silencio administrativo positivo o la solución anticipada de recursos de apelación. También se mejoran aspectos referidos al encauzamiento de las materias reclamables y se reduce el plazo para que la empresa operadora efectúe las devoluciones correspondientes. Además, se mejoran las condiciones de los canales de recepción de reclamos no presenciales, como el telefónico.

En tanto, la medida posibilita el disponer de mayor control de la atención del reclamo. Así, se fijan plazos para la ejecución de las decisiones de primera y segunda instancia administrativa, a fin de que el usuario pueda tener mayor claridad del procedimiento de reclamos y que, efectivamente, inicie el procedimiento cuando corresponda. En esa línea, se incorpora la inclusión en los expedientes de reclamos de los medios probatorios que acrediten dicha ejecución y que los reportes de calidad y avería sean informados al OSIPTEL.

Registro único de reclamos

Las modificaciones al Reglamento de Reclamos incluyen la centralización de los registros relacionados al procedimiento de reclamo en un único registro a fin de facilitar la verificación de la trazabilidad de cada reclamo, así como el seguimiento de ese

procedimiento por parte del OSIPTEL para la adopción de medidas regulatorias y para la orientación a los usuarios que se comunican con frecuencia para consultar sobre dicho procedimiento. Finalmente, por la cantidad y complejidad de las adecuaciones, se espera que la norma sea implementada, de forma progresiva.

Lima, 27 de agosto de 2021