

RESOLUCION DEL CONSEJO DIRECTIVO N°015-99-CD/OSIPTEL

Aprueba la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones

Lima, 23 de julio de 1999
Publicado en El Peruano 26/07/99

VISTO

El Proyecto de Directiva que establece las normas aplicables para los procedimientos de atención a los reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y su exposición de motivos;

CONSIDERANDO

Que, el inciso 3) del Artículo 77° del Texto Unico Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-93-TCC, dispone que es función fundamental de OSIPTEL expedir directivas procesales para solucionar y resolver los reclamos de los usuarios de los servicios;

Que, el inciso d) del artículo 8° de la Ley N° 26285 establece que es función de OSIPTEL conocer administrativamente las reclamaciones de los concesionarios y de los usuarios; y la Tercera Disposición Final y Transitoria de la referida Ley establece que el OSIPTEL será competente exclusivamente para los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, los incisos c) y d) del Artículo 16° del Reglamento de OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 62-94-PCM, disponen que el OSIPTEL, en uso de su potestad regulatoria y normativa, deberá dictar Reglamentos referidos a los mecanismos procesales para la atención de reclamos de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones a ser aplicados por las empresas operadoras y a la atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en caso hayan sido denegados por las empresas operadoras;

Que, el Artículo 13° del Reglamento de OSIPTEL dispone que constituye requisito de validez de los Reglamentos el haber sido prepublicados en el diario oficial El Peruano, con la finalidad de recoger las contribuciones y aportes que realicen los agentes involucrados en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y del público de general;

Que, con fecha 31 de marzo de 1999 se publicó en el diario oficial El Peruano el Proyecto de Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y su exposición de motivos, conforme lo dispuso la Resolución de Presidencia N° 026-99-PD/OSIPTEL de fecha 30 de marzo de 1999;

Que, se han recibido y evaluado los comentarios realizados al Proyecto;

Que, atendiendo a la necesidad de que la presente norma sea de fácil comprensión para los usuarios en general, se ha elaborado una guía de orientación, la misma que explica las principales características del procedimiento y contiene formatos para la presentación de reclamos y recursos;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en la sesión de fecha 30 de junio de 1999;

SE RESUELVE

Artículo Primero.- Aprobar la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, su exposición de motivos y la guía de orientación a los usuarios, textos que forman parte de la presente resolución.

Artículo Segundo.- La presente resolución entrará en vigencia a los noventa (90) días calendario a ser contados a partir de su publicación en el diario oficial El Peruano.

Comuníquese, publíquese y archívese

JORGE KUNIGAMI KUNIGAMI
Presidente del Consejo Directivo