



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 00099-2022-CD/OSIPTEL

Lima, 16 de junio de 2022

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

VISTOS:

- (i) El Proyecto de Resolución presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que dispone la aprobación del Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones; y,
- (ii) El Informe Nº 059-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 Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley Nº 27332, 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 Nº 047-2015-CD-OSIPTEL, 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 Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo, N° 209-2020-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL y Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL.

Que, el Reglamento de Reclamos establece 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, conforme se ha mencionado en los considerandos precedentes, las disposiciones que conforman el Reglamento de Reclamos se encuentran actualmente contenidas en diferentes resoluciones emitidas por este Organismo, las cuales a su vez han sido modificadas, derogadas o precisadas en algunos de sus artículos;

Que, en este contexto, se considera pertinente sistematizar y consolidar en un Texto Único Ordenado todas las disposiciones normativas antes mencionadas, con la finalidad que los abonados, usuarios, empresas operadoras y demás interesados cuenten con un único instrumento normativo que contenga las disposiciones vigentes del Reglamento de Reclamos, lo cual facilitará la difusión y conocimiento de esta importante norma;

Que, de otro lado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 27.08.2021, se modificaron diversos artículos del Reglamento de Reclamos;

Que, en la Primera Disposición Transitoria de la resolución en cuestión, se estableció que la mayor parte de las nuevas disposiciones entrarían en vigencia en el plazo de diez (10) meses desde su publicación en el diario oficial El Peruano; en consecuencia, dicha vigencia se encontraba prevista para el 27.06.2022;

Que, las empresas América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Telefónica del Perú S.A.A. y Viettel Perú S.A.C. han solicitado la prórroga del plazo dispuesto para la vigencia de la referida obligación, señalando que: i) el proyecto normativo sería de considerable magnitud para el cual se requeriría de la modificación de sus sistemas, plataformas, herramientas y procedimientos; así como ii) se encontrarían inmersos en la ejecución de diversos proyectos normativos emitidos;

Que, es de considerar que, la referida resolución modifica más de cuarenta artículos del Reglamento de Reclamos, incluyendo disposiciones que requieren de modificación en los registros y procedimientos de las empresas operadoras;

Que, en virtud de lo expuesto, se considera razonable atender la solicitud de prórroga del plazo presentada y ampliar en seis (6) meses la vigencia de las disposiciones pendientes de entrar en vigencia de la Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL, así como el plazo para la emisión de la Guía para la presentación de reclamos prevista en dicha resolución;

Que, de otro lado, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 31.12.2021, se modificó





el Reglamento de Reclamos, a fin de establecer la implementación del sistema interoperable;

Que, en la Primera Disposición Complementaria Final de la citada resolución, se estableció que entraría en vigencia en el plazo de once (11) meses desde su publicación en el diario oficial El Peruano; esto es, el 01.12.2022;

Que, las empresas Telefónica del Perú S.A.A., Americatel Perú S.A. y Entel Perú S.A. han solicitado la prórroga del plazo dispuesto para la vigencia de la referida obligación, señalado que: i) se encontrarían inmersos en la ejecución de diversos proyectos normativos emitidos, y ii) su implementación conlleva la creación de nuevos campos de información que deben ser incluidos en sus sistemas comerciales;

Que, al respecto, se advierte que en la citada Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL se han establecido obligaciones que no son de inmediato cumplimiento para las empresas operadoras, sino que están sujetas al periodo de implementación del sistema interoperable, de acuerdo con los plazos allí establecidos. Asimismo, la referida resolución otorgó un plazo de once (11) meses para su entrada en vigencia, siendo un plazo mayor al considerado inicialmente en el proyecto normativo que fue de nueve (9) meses. Adicional a ello, este Organismo ha realizado de manera oportuna las coordinaciones necesarias con las empresas operadoras para que efectúen los cambios necesarios para la implementación de la norma;

Que, en virtud de lo expuesto, y considerando que para efectos del funcionamiento del sistema interoperable se requiere la implementación del Registro Único de Reclamos, entre otros aspectos establecidos mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL; corresponde prorrogar la entrada en vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL hasta la fecha de entrada en vigencia de la referida Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL, esto es, al 27 de diciembre de 2022;

Que, de acuerdo a lo antes señalado, la presente Resolución tiene por objeto ampliar el plazo de la vigencia de las Resoluciones de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL y N° 251-2021-CD/OSIPTEL, así como incorporar en un sólo texto todas las disposiciones vigentes del Reglamento de Reclamos, no incorporándose modificaciones que afecten el sentido o alcances de los textos originales, siendo las modificaciones exclusivamente de concordancia, numeración y aspectos formales;

Que, en virtud a lo indicado y dada su naturaleza y fines, no resulta necesario que el Proyecto de Resolución que contiene el Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos y la ampliación del plazo para la entrada en vigencia de las Resoluciones de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL y N° 251-2021-CD/OSIPTEL, sea previamente publicado para recibir las sugerencias o comentarios de los interesados, quedando exceptuado del requisito de publicación previa, de conformidad con lo previsto en los artículos 7 y 27 del Reglamento General de OSIPTEL;

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° 875/22 de fecha 9 de junio de 2022;



**SE RESUELVE:**

Artículo primero.- Aprobar el Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, el cual consta de ciento cuatro (104) artículos, seis (6) disposiciones finales y seis (6) anexos, que forman parte integrante de la presente resolución.

Artículo Segundo.- Derogar, a partir de la entrada en vigencia del Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, las siguientes resoluciones:

- (i) Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL, salvo lo dispuesto en la Tercera Disposición Modificatoria y Derogatoria del Reglamento aprobado mediante dicha resolución.
- (ii) Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTTEL
- (iii) Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTTEL
- (iv) Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTTEL
- (v) Resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD/OSIPTTEL
- (vi) Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTTEL, salvo lo dispuesto en la Primera y Segunda Disposición Final de la norma aprobada mediante dicha resolución.
- (vii) Resolución de Consejo Directivo N° 209-2020-CD/OSIPTTEL
- (viii) Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTTEL, salvo lo dispuesto en el artículo quinto y Segunda Disposición Transitoria de la norma aprobada mediante dicha resolución.
- (ix) Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTTEL, salvo lo dispuesto en la Tercera y Cuarta Disposición Complementaria Final y Única Disposición Complementaria Transitoria de la norma aprobada mediante dicha resolución

Artículo tercero.- El Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones entra en vigencia a partir del 1 de enero de 2023.

Los procedimientos de reclamos que se hayan iniciado con anterioridad a la vigencia del presente Texto Único Ordenado se regirán, para todos sus efectos, por lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL y sus modificatorias.

Artículo cuarto.- A partir del 27 de diciembre de 2022 entran en vigencia las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTTEL y en la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTTEL que a la fecha no se encuentren vigentes. La Guía para la presentación de reclamos se emite en el mismo plazo.

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

- (i) La publicación en el Diario Oficial “El Peruano” de la presente Resolución conjuntamente con el Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones;
- (ii) La publicación de la presente Resolución, el Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

servicios públicos de telecomunicaciones, así como 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 al Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

Regístrese y publíquese,

