

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

#### 1. ANTECEDENTES

La Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTTEL, publicada el 26 de julio de 1999 y vigente desde el 23 de octubre de 1999, aprobó la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante Directiva de Reclamos).

La Directiva de Reclamos ha sido modificada por las Resoluciones de Consejo Directivo N° 015-2002-CD/OSIPTTEL, N° 044-2002-CD/OSIPTTEL, N° 096-2003-CD/OSIPTTEL, N° 030-2004-CD/OSIPTTEL, N° 076-2005-CD/OSIPTTEL, N° 114-2011-CD/OSIPTTEL y N° 006-2012-CD/OSIPTTEL.

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2014-CD/OSIPTTEL, se publicó -en el Diario Oficial El Peruano- el proyecto de Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, para que los interesados remitan sus comentarios.

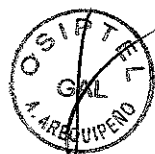
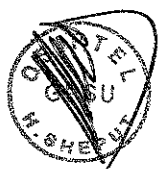
#### 2. ANÁLISIS

##### 2.1 Disposiciones Generales

El Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios del Servicio Público de Telecomunicaciones (Reglamento de Reclamos) establece el marco normativo obligatoriamente aplicable a los procedimientos de reclamos de usuarios del servicio público de telecomunicaciones seguidos ante la empresa operadora y el TRASU.

Con relación a los principios fundamentales que orientan a todo el procedimiento de reclamos de usuarios, el Reglamento de Reclamos dispone que son todos aquellos establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG), aprobada por Ley N° 27444, y en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (CPDC), aprobado por Ley N° 29571, tales como: los principios de celeridad, simplicidad, no discriminación, responsabilidad, veracidad, concentración procesal, eliminación de exigencias costosas, subsanación y transparencia.

El Reglamento de Reclamos mantiene la obligación de agotar la vía previa ante las empresas operadoras antes de acudir al TRASU. Debido a ello, en primer término, los reclamos deberán ser presentados ante la propia empresa operadora, a efectos de que sea ella quien resuelva el reclamo en primera instancia, en el entendido que es la empresa operadora quien cuenta con la información relevante y quien se encuentra en una mejor posición para la atención del reclamo.



## 2.2 Garantías de Protección al Usuario

Las garantías de protección al usuario constituyen un conjunto de obligaciones que deben ser cumplidas por la empresa operadora en la tramitación de un procedimiento de reclamos.

De este modo, se mantienen los preceptos sobre la gratuidad del procedimiento, la defensa sin abogado y la prohibición de condicionar la atención del reclamo al pago previo del monto reclamado; y se desarrollan y/o precisan otras disposiciones, como el deber de encauzar el procedimiento y las prácticas consideradas prohibidas en el procedimiento de reclamos.

En ese sentido, se establecen como prácticas prohibidas para las empresas operadoras en el procedimiento: impedir o negarse a recibir reclamos, recursos o quejas; emitir opinión previa sobre el resultado del procedimiento; impedir o negar el acceso al expediente, si se solicita; no proporcionar al usuario el código o número de reclamo, recurso o queja (al momento de su presentación o si se solicita); no brindar información sobre la ubicación y el estado del trámite, si se solicita; no expedir copias del expediente, si se solicitan; e impedir y/o negar autorización al usuario del pago de la parte no reclamada; o no permitir el pago de la parte no reclamada.

Otra de las garantías de protección al usuario, es la obligación de la empresa operadora de contar con un registro de reclamos que consigne toda la información relevante referida a cada reclamo presentado; ello, permitirá al organismo regulador supervisar que las empresas operadoras cumplan con lo establecido en la normativa vigente al atender los reclamos presentados por los usuarios.

El Reglamento de Reclamos también regula el acceso al expediente, incorporando el tiempo en el que se deben atender las solicitudes de acceso. De este modo, si la solicitud de acceso se refiere a un expediente que se encuentra en trámite, ésta debe concederse de manera inmediata; mientras que si la solicitud de acceso se refiere a un expediente concluido, ésta se concede en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la solicitud. Un plazo similar, tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la solicitud, se ha fijado para la expedición de las copias del expediente.



Respecto a las solicitudes de acceso al expediente cuando éste se encuentre en trámite, cabe precisar que el plazo para el acceso a dichos expedientes será de hasta dos (2) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la solicitud del usuario, en tanto entre en vigencia lo dispuesto en el artículo 11° del Reglamento de Reclamos, respecto a la implementación de los mecanismos adicionales para el acceso de los abonados y/o usuarios a los expedientes.



En efecto, como mecanismos adicionales de acceso a la información del expediente, el Reglamento de Reclamos dispone que las empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional y el OSIPTEL, deberán implementar mecanismos de acceso a la información del expediente.



De este modo -a través de soportes o medios informáticos y de la página web de Internet de la empresa operadora o del OSIPTEL- los usuarios podrán acceder al expediente asociado a su reclamo (en formato digital y con valor legal), conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener respuesta al mismo.



Así, los soportes o medios informáticos a través de los cuales los usuarios tendrán acceso al expediente estarán ubicados en las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora y en las dependencias del OSIPTEL. Asimismo, los usuarios tendrán acceso al expediente, a través de la página web de Internet de la empresa operadora o del OSIPTEL, según corresponda, mediante una cuenta o clave secreta que deberá ser proporcionada al usuario, cuando éste lo solicite.

En el caso de las empresas operadoras, se precisa que este mecanismo de acceso al expediente en línea deberá ser incluido en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" de su página web de Internet, al que se refiere las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Condiciones de Uso).

De otro lado, se faculta a las empresas operadoras y al OSIPTEL a enviar, al servicio público móvil indicado por el usuario, mensajes cortos de texto (SMS) o implementar otros mecanismos adicionales para informar a los usuarios, entre otros, el estado del procedimiento asociado a su expediente, el plazo para obtener respuesta al mismo; así como la emisión de resoluciones u actos administrativos.

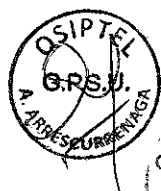
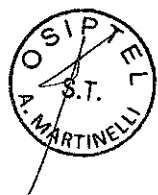
Asimismo, el Reglamento de Reclamos establece que las empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional deberán implementar un sistema interconectado con el OSIPTEL, de tal manera que este organismo tenga acceso permanente y directo a los expedientes de reclamo, así como a la información registrada sobre su estado. Ello permitirá al organismo regulador verificar, en cualquier momento, si las empresas operadoras vienen cumpliendo con lo establecido en la norma al resolver los reclamos de los usuarios.

Con relación a la devolución e interés aplicable a los reclamos de usuarios, el Reglamento de Reclamos recoge lo establecido en las Condiciones de Uso; disponiendo que, en los casos de reclamos declarados fundados en los que el abonado haya cancelado el monto reclamado, la empresa operadora deberá realizar la devolución del monto reclamado y el interés correspondiente, a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior. Asimismo, tratándose de recibos cuya periodicidad de facturación sea mayor a un mes o, de no ser posible efectuar la devolución a través del recibo del servicio, la empresa operadora contará con hasta dos (2) meses para efectuar la devolución.

Para el caso de los reclamos declarados infundados, a efectos que el abonado también cuente con un plazo para efectuar el pago correspondiente y, recogiendo el criterio del TRASU, de otorgar al abonado un plazo para que pueda efectuar el pago, luego de la notificación del recurso de apelación que lo declara infundado, el Reglamento de Reclamos establece que la empresa operadora podrá exigir al abonado el monto adeudado y el interés correspondiente, en un plazo no menor de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución de primera o segunda instancia, según corresponda.

### 2.3 Información y Orientación al Usuario

El Reglamento de Reclamos ha incorporado un Título denominado "Información y Orientación al Usuario" que regula todo lo concerniente a la información relacionada con el procedimiento de reclamos que las empresas operadoras se encuentran obligadas a brindar al usuario.



De este modo, se establece como obligación de las empresas operadoras el brindar información clara, veraz, detallada y precisa sobre: (i) el procedimiento para la presentación de reclamos, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes, (ii) la lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de reclamos, de acuerdo a la relación aprobada por el TRASU, (iii) la lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU, (iv) la obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado; debiendo informar, adicionalmente, su importe y el lugar donde se deberá realizar el pago del monto no reclamado, y (v) los formularios de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL.

La difusión de la información señalada se deberá hacer mediante carteles, afiches de orientación u otros medios idóneos, publicados en un lugar visiblemente notorio para los usuarios en todas las oficinas o centros de atención al usuario. Asimismo, aquellas empresas operadoras que cuenten con una página web de Internet, deberán incluir dicha información en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios".

De otro lado, con la finalidad que los usuarios cuenten con mayores facilidades para presentar reclamos, recursos y quejas, el Reglamento de Reclamos establece que las empresas operadoras que cuenten con más de 500,000 abonados a nivel nacional, deberán recibir, en sus oficinas y centros de atención a usuarios y en aquéllos puntos de venta habilitados según lo dispuesto en las Condiciones de Uso, los reclamos, recursos y quejas, como mínimo, durante ocho (8) horas ininterrumpidas por día y cuarenta (40) horas semanales.

Con relación a los formularios de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL, se establece la obligación de las empresas operadoras de ponerlos a disposición de sus usuarios; precisándose que su uso no es obligatorio para los usuarios.

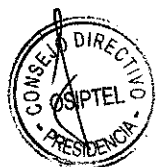
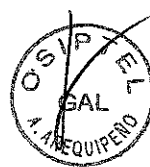
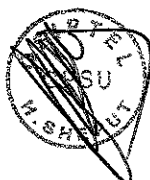
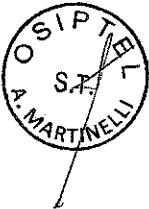
## 2.4 Solución Anticipada de Reclamos

Con la finalidad de promover una solución oportuna y eficiente a los problemas con la prestación del servicio, el Reglamento de Reclamos pretende favorecer la solución de los reclamos incluso antes del inicio formal de un procedimiento administrativo.

En ese sentido, se establece que las empresas operadoras podrán implementar mecanismos para solucionar de manera anticipada los reclamos o recursos de apelación presentados por los usuarios; y se dispone la creación de registros, en los que se deje constancia de la solución otorgada a dichos reclamos o recursos.

De este modo, se formalizan y desarrollan las soluciones que vienen siendo adoptadas por algunas empresas operadoras bajo los denominados "tratamientos comerciales"; regulándose diversos aspectos de esta figura con la finalidad de brindar una adecuada protección al usuario.

En esa línea, la solución anticipada de reclamos procederá siempre que haya sido otorgada de manera inmediata, comprenda la totalidad de la petición y el usuario haya aceptado expresamente la solución anticipada y su ejecución. La ejecución de la solución anticipada podrá no ser inmediata, siempre que el usuario lo acepte. De no cumplirse con estas condiciones, la empresa operadora deberá tramitar la petición como un reclamo.



En estos casos, es a la empresa operadora a quien corresponde la carga de la prueba sobre la aceptación del usuario a la solución otorgada y quien debe cumplir con la misma.

Adicionalmente, a fin que el OSIPTEL pueda supervisar el cumplimiento de las soluciones anticipadas de reclamos otorgadas por las empresas operadoras, se crea el Registro de Solución Anticipada de Reclamos.

De forma similar, el Reglamento de Reclamos dispone que la empresa operadora no tendrá la obligación de elevar el recurso de apelación, si en el plazo en el que debería hacerlo - cinco días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación- acoge en su integridad la pretensión del usuario y cuenta con la aceptación expresa del usuario a la solución ofrecida.

Al igual que en la solución anticipada de reclamos, es la empresa operadora quien tiene la carga de la prueba sobre la aceptación expresa del usuario (grabación de audio o constancia de aceptación expresa) y quien se encuentra obligada a contar con un Registro de Solución Anticipada de Recursos de Apelación, en el que se registren todas las soluciones anticipadas de recursos de apelación.

## 2.5 Órganos de Resolución

En concordancia con la Ley General de Telecomunicaciones (Texto Único Ordenado aprobado por el Decreto Supremo N° 013-93-TCC) y la Ley Marco de los Organismos Reguladores (Ley N° 27332), en el Reglamento de Reclamos se ha establecido que el órgano encargado de resolver los reclamos de los usuarios -en primera instancia- es la empresa operadora; quien -además- tiene la obligación de informar al TRASU acerca de los órganos y funcionarios competentes que ha designado para realizar dicha actividad, así como el nombre y cargo de las personas que ha designado para su representación ante el TRASU; mientras que el órgano encargado de resolver los recursos de apelación presentados por los usuarios, así como las quejas, es el TRASU.

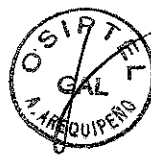
## 2.6 Trámite del Procedimiento en General

### 2.6.1 Sujetos activos del procedimiento

Con relación a los sujetos activos del procedimiento de reclamos, el Reglamento de Reclamos establece que pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas: (i) los abonados del servicio público de telecomunicaciones, (ii) los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, (iii) las personas que hubieran solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones; y, (iv) los arrendatarios del servicio arrendamiento de circuitos. En tal sentido, sólo aquellos que se encuentren en las situaciones jurídicas antes descritas, tendrán legitimidad para obrar en un procedimiento de reclamos de usuarios.

De este modo, se incluye como sujetos activos del procedimiento a los arrendatarios del servicio de arrendamiento de circuitos, toda vez que -actualmente- los reclamos por calidad del servicio de arrendamiento de circuitos ya son conocidos por los arrendadores y el TRASU, en primera y segunda instancia, respectivamente.

Con relación a los mecanismos para acreditar la condición de usuario, el Reglamento de Reclamos dispone que la condición de usuario se acredita a través de cualquier medio que



sirva para tal fin. En ese sentido, el usuario reclamante puede acreditar su condición de usuario del servicio, por ejemplo, a través de una carta, en la cual el abonado presenta al reclamante como usuario, o mediante un contrato celebrado entre el titular del servicio y el usuario; y no únicamente presentando el recibo objeto de cuestionamiento o el último recibo que hubiere recibido, tal como establece la norma vigente.

Este cambio es consistente con el "principio de presunción de veracidad" establecido en el artículo 64.1, inciso h del CPDC, conforme al cual, en la presentación de reclamaciones, se presume que los usuarios expresan la verdad sobre su identidad y condición de usuario del servicio, sin perjuicio de las verificaciones posteriores.

## 2.6.2 Representación general y representación especial

Al igual que lo establecido en la Directiva de Reclamos, el Reglamento de Reclamos reconoce la posibilidad de los usuarios de actuar en el procedimiento de reclamos a través de un representante. Para ello, en principio, será suficiente con que el representante cuente con un poder general, el cual será otorgado mediante un documento escrito; adjuntando, además, copia del documento de identidad del usuario.

Para aquellos actos que impliquen desistimiento, allanamiento, conciliación, transacción o devolución dineraria efectuada por la empresa operadora, será necesario que el representante cuente con un poder especial otorgado mediante documento con firma legalizada ante notario público o ante el fedatario designado por el OSIPTEL.

Lo antes mencionado concuerda con lo dispuesto en el artículo 115° de la LPAG, conforme al cual para la tramitación ordinaria de los procedimientos, es requerido poder general formalizado mediante simple designación de persona cierta en el escrito, o acreditando una carta poder con firma del administrado.

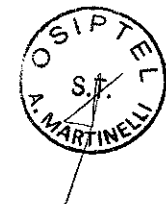
Finalmente, el Reglamento de Reclamos precisa que, para el acceso al detalle del tráfico cursado a través del servicio materia de reclamo, se requerirá poder especial otorgado por el abonado.

## 2.6.3 Materia de reclamo

Con relación al objeto de reclamo, el Reglamento de Reclamos incluye, mantiene y/o precisa los conceptos que pueden ser materia de reclamo.

De este modo, se mencionan expresamente las materias de reclamo más recurrentes, tanto en primera como en segunda instancia administrativa; y se omite mencionar expresamente algunos conceptos poco recurrentes (<sup>1</sup>), los mismos que se incluyen en otros supuestos, como el referido al incumplimiento de derechos reconocidos en las normas de protección al usuario u otras materias relacionadas a la prestación del servicio.

<sup>1</sup> Tales como: la negativa de la empresa operadora a contratar, la negativa de la empresa operadora a aceptar la migración o efectuarla en el plazo establecido, o la negativa a aceptar la solicitud de locución por cambio de número telefónico.



En tal sentido, se mencionan expresamente como materias susceptibles de reclamo: la facturación, cobro, calidad o idoneidad en la prestación del servicio, veracidad de la información brindada al usuario, falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario, incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones, suspensión, corte o baja injustificada del servicio, instalación, activación o desactivación del servicio, traslado del servicio y problemas con las tarjetas de pago.

Adicionalmente, se establecen supuestos que si bien pueden considerar más de un concepto, como serían los reclamos que versen sobre el incumplimiento de los derechos reconocidos en las normas sobre usuarios e incumplimiento de las condiciones contractuales vinculadas con la prestación del servicio, ellos tienen en común su vinculación con la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

Un supuesto similar y que se mantiene, es el del vigente supuesto que incluye como materias por las cuales el usuario podrá presentar sus reclamos las "otras materias que señale el Consejo Directivo", el cual incluye las materias establecidas por este órgano colegiado en las normas del OSIPTEL emitidas o por emitirse, como serían, por ejemplo, los reclamos de rechazo de la portabilidad o los reclamos por facturación del incremento tarifario, cuando éste no haya sido previamente comunicado al abonado dentro de los plazos establecidos en el Reglamento General de Tarifas.

Otro de los aspectos importantes de esta modificación es la referida al concepto de reclamo por "contratación no solicitada", el cual recoge los reclamos de usuarios que cuestionan la facturación o cobro del servicio alegando que nunca contrataron el servicio o que se encuentran en una central de riesgo debido a que les cobran una deuda por un servicio que nunca contrataron. Con la redacción de este artículo, se deja en claro que el OSIPTEL -a través del TRASU- cuenta con competencia para resolver estos reclamos, despejando así toda duda respecto a ello.

#### 2.6.4 Formación del expediente

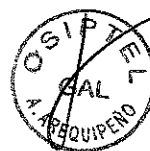
El Reglamento de Reclamos establece las reglas básicas a fin de garantizar que los expedientes mantengan uniformidad y orden; buscando con ello, mayor celeridad y eficiencia en la tramitación de los procedimientos de reclamos.

#### 2.6.5 Suspensión del acto o de la resolución recurrida

El Reglamento de Reclamos dispone que una vez presentado el reclamo o recurso, la ejecución de los actos y resoluciones recurridas quedarán suspendidas. En ese sentido, mientras el procedimiento no hubiere concluido, la empresa operadora no podrá suspender la prestación del servicio o exigir el pago del monto reclamado, salvo algunos supuestos específicos y excepcionales allí contemplados.

#### 2.6.6 Inadmisibilidad del reclamo, recurso y queja

En el Reglamento de Reclamos se establece que, en los casos en los que la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, adviertan que el reclamo, recurso o queja presentado por el usuario no cumple con todos los requisitos de presentación exigidos, serán declarados inadmisibles; otorgándose al usuario un plazo no menor de tres (3) días hábiles, a fin de que subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la omisión.



## 2.6.7 Improcedencia del reclamo, recurso y queja

El Reglamento de Reclamos dispone que los reclamos serán declarados improcedentes cuando: (i) hubieren sido presentados excediendo los plazos establecidos, (ii) el objeto del reclamo no se encuentre contemplado dentro de las materias de competencia del OSIPTEL, (iii) exista un procedimiento en trámite sobre el objeto del reclamo o se hubiere emitido una resolución firme o que hubiere causado estado en un anterior procedimiento.

A su vez, los recursos serán declarados improcedentes cuando: (i) hubieren sido presentados excediendo los plazos establecidos, (ii) no se hubiere agotado la vía previa ante la empresa operadora, (iii) exista un procedimiento en trámite sobre el objeto del reclamo o se hubiere emitido una resolución firme o que hubiese causado estado en un anterior procedimiento.

Asimismo, las quejas serán declaradas improcedentes cuando: (i) hubieren sido presentadas antes del plazo para que se configure el silencio administrativo positivo o excediendo el plazo establecido para solicitar la declaración del silencio administrativo positivo, (ii) exista un procedimiento en trámite sobre el objeto de queja o si el procedimiento hubiere concluido, (iii) no se refiera a un procedimiento de reclamo o no esté comprendida en los supuestos de queja establecidos en el Reglamento.

## 2.6.8 Motivación de las resoluciones

Con relación a la motivación de las resoluciones expedidas por las empresas operadoras y por el TRASU, el Reglamento de Reclamos establece el contenido mínimo que deben tener las resoluciones a fin de que se consideren debidamente motivadas.

Asimismo, se dispone que el recurso de apelación presentado contra una resolución de primera instancia que no se encuentre debidamente motivada, será declarado a favor del usuario por el TRASU. Ello, no será de aplicación cuando el reclamo o recurso haya sido interpuesto contraviniendo los requisitos establecidos en el presente Reglamento.

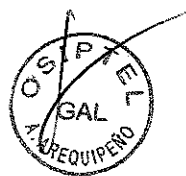
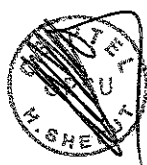


Adicionalmente, recogiendo lo establecido en artículo 6.4 de la LPAG, se dispone que las resoluciones de mero trámite que no constituyan la resolución final y las resoluciones que declaren fundado la totalidad del reclamo del usuario en primera instancia no precisan de motivación.

## 2.6.9 Silencio Administrativo Positivo

Con relación al Silencio Administrativo Positivo (SAP) se recoge la jurisprudencia del TRASU y lo señalado en la modificación de la LPAG del año 2008. De este modo, el SAP será de aplicación si transcurrido el plazo máximo con el que cuenta la empresa operadora para resolver el reclamo más el plazo máximo para la notificación del acto administrativo, la empresa operadora no hubiere emitido y/o notificado la resolución de primera instancia o no hubiere emitido pronunciamiento por algún extremo del reclamo.

El plazo para solicitar la aplicación del SAP es de dos (2) años contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución de su reclamo.



## 2.6.10 Infracción de plazos

El Reglamento de Reclamos recogiendo la jurisprudencia del TRASU dispone que, si la empresa operadora no hubiere cumplido con emitir la resolución que resuelve el reclamo dentro del plazo máximo establecido para resolver, el reclamo será declarado a favor del usuario por infracción de plazos.

## 2.6.11 Notificación de los actos administrativos

De conformidad con lo establecido en la LPAG, el Reglamento de Reclamos ha reducido el plazo de notificación de los actos administrativos, señalando que el plazo para notificar las resoluciones emitidas por las empresas operadoras y por el TRASU no podrá exceder de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su expedición; reduciendo así el plazo máximo de diez (10) días hábiles establecido en la Directiva de Reclamos.

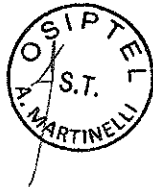
De otro lado, respecto al lugar donde deben ser notificados los actos administrativos, el Reglamento de Reclamos ha precisado que, en primer lugar, las notificaciones deberán ser realizadas en el domicilio señalado por el usuario al momento de presentar su reclamo, o en el que indique durante el trámite del procedimiento. En caso el usuario no haya señalado domicilio, o este sea inexistente, la notificación debe ser realizada en el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio; y, en defecto de éste, en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad o en el Registro Único de Contribuyente.

Asimismo, en las notificaciones a ser realizadas en centros poblados urbanos, de no haber sido posible realizar la notificación en la primera visita, deberá realizarse una segunda visita; y, sólo si esta segunda visita tampoco es exitosa procederá la notificación bajo puerta. Sin embargo, en las notificaciones a ser realizadas en centros poblados rurales, de no haber sido posible realizar la notificación en la primera visita, procederá la notificación bajo puerta.

Adicionalmente, se ha incorporado la posibilidad de notificar los actos administrativos de la empresa operadora y del TRASU, a través de correo electrónico, previa autorización expresa del usuario. En tal sentido, salvo que el usuario señale algo distinto, se entenderá que dicha autorización rige para todos los actos administrativos que le serán remitidos hasta la conclusión del procedimiento en la vía administrativa a la dirección de correo electrónico válida que haya indicado.



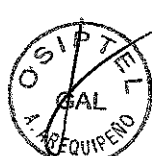
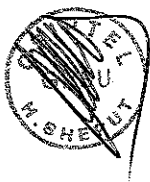
## 2.7 Formas especiales de conclusión del procedimiento



A fin de contar con herramientas adicionales que faciliten a los usuarios obtener una solución oportuna y eficiente a sus reclamos, el Reglamento de Reclamos incluye como formas especiales de conclusión del procedimiento: la transacción, la conciliación y el desistimiento.

### 2.7.1 Transacción y conciliación

El Reglamento de Reclamos dispone que, en cualquier momento, antes de la notificación de la resolución final del TRASU, las partes pueden hacer uso de la transacción, para lo cual deberán presentar, por escrito, el documento donde ella conste.



Además, se incluye la posibilidad de las partes de conciliar sobre el objeto de reclamo – incluso- antes del inicio del procedimiento administrativo.

Asimismo, el Reglamento de Reclamos establece que –a solicitud de cualquiera de las partes o cuando el OSIPTEL lo considere conveniente- los representantes de este Organismo autorizados podrán fijar día y hora para la realización de la audiencia conciliatoria. De esta forma, el OSIPTEL intervendría en los casos en los que sea requerida su intervención y cuando así lo considere pertinente.

## 2.7.2 Desistimiento

El Reglamento de Reclamos dispone que, en cualquier momento, antes de la notificación de la resolución final del TRASU, el usuario podrá desistirse del procedimiento de reclamo o de la pretensión.

## 2.8 Atención de los reclamos

### 2.8.1 Reclamo por avería

Con la finalidad de simplificar y facilitar la atención de los reclamos se ha optado por eliminar el requisito del reporte previo a la presentación del reclamo en los casos de tarjetas de pago, falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, falta de entrega de la facturación detallada solicitada, cambio de titularidad o por problemas de calidad que no impliquen el desplazamiento de personal técnico de la empresa operadora al domicilio del usuario.

De este modo, sólo en los casos de reclamos por calidad del servicio en los que, debido a la naturaleza de la avería, se requiera el desplazamiento del personal de la empresa operadora al domicilio del usuario, será necesaria la presentación de un “reclamo por avería”. Estos casos, deberán ser atendidos por la empresa operadora en el plazo máximo de uno (1) o dos (2) días calendario, según se trate de centros poblados urbanos o rurales, respectivamente y acreditar la solución otorgada al usuario.

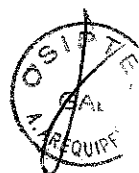
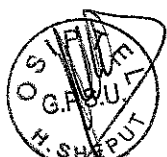
Si la empresa operadora no cuenta con la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada o no soluciona el reclamo por avería dentro del plazo establecido, deberá generar automáticamente un reclamo y darle el trámite correspondiente.

El plazo antes indicado podrá ser ampliado por un (1) día calendario siempre que el usuario no se hubiere encontrado durante la visita realizada por la empresa operadora; y, debido a ello no se hubiere resuelto el problema.

### 2.8.2 Formas de presentación de reclamos, recursos y quejas

El Reglamento de Reclamos admite como nueva forma de presentación de recursos y quejas la vía telefónica. En estos casos, al igual que en los reclamos telefónicos, las empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional deberán incluir en el expediente la grabación íntegra de la llamada que contenga la petición del usuario.

Asimismo, recogiendo lo establecido en las Condiciones de Uso se establecen precisiones respecto a la posibilidad de realizar reclamos, recursos y quejas, vía web.



En los reclamos, recursos y quejas presentados por escrito; se reconoce la posibilidad de que una tercera persona sea quien entregue el documento y obtenga la constancia de presentación.

### 2.8.3 Plazo para la presentación del reclamo

El Reglamento de Reclamos amplía el plazo para la presentación de reclamos por facturación y/o cobro del servicio a dos (2) años contados desde la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado, o de requerido el cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento que consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados; y, en los demás casos, en tanto subsista el hecho.

Este es un cambio importante en la normativa de reclamos del OSIPTEL <sup>(2)</sup> y responde a la necesidad de cautelar apropiadamente el ejercicio del derecho de los usuarios a presentar reclamos y al carácter esencial del servicio público de telecomunicaciones.

De este modo, el establecimiento de este plazo responde a la necesidad de uniformizar los plazos de acceso a la justicia administrativa en materia de protección al consumidor y en atención a que un número importante de casos son declarados improcedentes en primera instancia (41,409 reclamos durante el año 2013, que representan el 6.2 % del total de reclamos resueltos). En este sentido, se recoge el plazo de dos (2) años establecido en el CPDC para interponer denuncias por vulneración de los derechos del consumidor.

Finalmente, cabe indicar que este plazo para la presentación de reclamos por facturación y cobro será aplicable a los recibos o documentos de cobro con fecha de vencimiento, a partir de la entrada en vigencia de la presente norma.

### 2.8.4 Actuación de medios probatorios

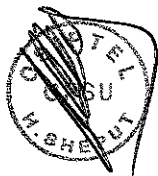
En atención al principio de verdad material, el Reglamento de Reclamos establece que el órgano competente en primera instancia -la empresa operadora- deberá iniciar la investigación del reclamo, disponiendo de oficio la actuación de los medios probatorios aprobados por el TRASU u otros que resulten pertinentes para sustentar su decisión. Asimismo, deberá actuar los medios probatorios ofrecidos por el usuario en primera instancia que resulten pertinentes.

El Reglamento de Reclamos también establece que las empresas operadoras pueden solicitar a otras empresas operadoras el envío de medios probatorios necesarios para resolver los reclamos que ante ella se presenten; como serían los casos, por ejemplo, en los que el concesionario de larga distancia solicita al concesionario local el envío de información para resolver el reclamo.

Asimismo, dispone que, en ningún caso, los costos de obtención de los medios probatorios podrán ser trasladados al usuario.

Con relación a la actuación de medios probatorios en segunda instancia, el Reglamento de Reclamos establece que el TRASU se encuentra facultado para ordenar la actuación de medios probatorios en segunda instancia.

<sup>2</sup> El plazo establecido en la actual Directiva de Reclamos para presentar reclamos es de dos (2) meses para los casos de facturación o cobro del servicio.



## 2.8.5 Resolución de reclamos: Primera instancia

Los plazos para la atención de los reclamos se reducen y diferencian, en primera instancia, según su complejidad o urgencia.

De este modo, se mantiene el plazo de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora para resolver los reclamos por: calidad, falta de entrega del recibo o de la facturación detallada; y se incluye como nuevos supuestos: la suspensión, corte o baja del servicio en general, y no sólo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios.

Asimismo, se mantiene el plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora para resolver los casos de tarjetas de pago; incluyéndose como nuevos supuestos, para ser resueltos en este plazo, los reclamos cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria (que involucra un número importante de reclamos); así como los reclamos por instalación o activación del servicio y traslado del servicio.

Para los casos más complejos se establece un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora para su resolución; manteniéndose -bajo este supuesto- los conceptos de facturación (por montos mayores a 0.5 % de la UIT) y cobro, entre otros.

Cabe además indicar que para las materias de reclamo previstas en otras normas, se aplicará el plazo establecido en las mismas, en caso contrario, se regirán por el plazo mayor que establece el presente Reglamento.

## 2.8.6 Recurso de Reconsideración

De otro lado, con el objetivo de lograr procedimientos más simples, sencillos y ágiles, se ha considerado pertinente establecer que -en los procedimientos de reclamos de usuarios- no proceda recurso de reconsideración contra la resolución de primera instancia.

En efecto, el recurso de reconsideración es un recurso opcional que se interpone ante el mismo órgano que emitió el primer acto materia de impugnación, cuyo requisito de admisibilidad es la presentación de prueba nueva.



Si trasladamos este esquema al procedimiento de reclamos de usuarios, en el que es la empresa operadora quien cuenta con la información relevante y los medios probatorios para resolver el caso, resulta poco probable que los usuarios puedan introducir nuevas pruebas al proceso que no hayan sido conocidas por la empresa operadora; debido a ello, los recursos de reconsideración devendrían en improcedentes. Ello se advierte de la información estadística correspondiente al año 2013 que muestra que el 40% del total de los recursos de reconsideración presentados por los usuarios durante ese año fueron declarados improcedentes.



Adicionalmente, con relación a la interposición del recurso de reconsideración en otras entidades, cabe indicar que en los procedimientos de protección al consumidor seguidos ante el INDECOPI sólo cabe la interposición del recurso de apelación, conforme lo dispone



la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOP, aprobada por el Decreto Legislativo N° 807.

### 2.8.7 Resolución de reclamos: Segunda instancia

El Reglamento de Reclamos ha revisado los plazos de atención de los recursos de apelación a cargo del TRASU. De este modo, se mantienen los plazos máximos de hasta quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de recepción del recurso por el TRASU para resolver los recursos de apelación sobre tarjetas de pago, falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario y corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios, incluyéndose como nuevos supuestos el traslado del servicio y la suspensión, corte o baja injustificada del servicio en general.

Igualmente, se reduce el plazo de la segunda instancia para resolver los casos más complejos de treinta (30) a veinticinco (25) días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de recepción del recurso por el TRASU. En ese plazo máximo deberán ser resueltos los casos sobre facturación, cobro, calidad, idoneidad y veracidad vinculada a la prestación del servicio público de telecomunicaciones, entre otros.

Asimismo, se reduce el plazo de diez (10) días hábiles a cinco (5) días hábiles el plazo de elevación del recurso de apelación al TRASU.

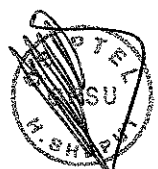
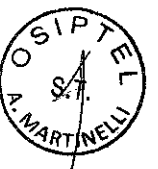
### 2.9 Defectos de tramitación: La Queja

La Queja es un remedio jurídico que permite a los administrados solicitar a la autoridad administrativa inmediatamente superior a la que tramita el procedimiento que ordene las medidas correctivas correspondientes, a efectos de que se subsanen los defectos que se puedan presentar durante la tramitación del procedimiento. Se trata de un mecanismo importante que cautela la efectividad del derecho de los administrados al debido procedimiento administrativo.

Debido a ello, el Reglamento de Reclamos establece que la queja podrá ser presentada por el usuario en cualquier estado del procedimiento de reclamo y deberá ser resuelta dentro del plazo máximo de trece (13) días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de su recepción por el TRASU.

Considerando que en el presente procedimiento de reclamos de usuarios no es necesaria la intervención de abogado, se ha considerado conveniente mencionar algunos de los supuestos bajo los cuales procede su interposición: (i) cuando haya operado el silencio administrativo positivo, (ii) suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, (iii) requerimiento de pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo, (iv) negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja, (v) cualquier otro defecto de tramitación que implique una transgresión normativa durante el procedimiento de reclamo, y, (vi) otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.

De otro lado, se ha considerado pertinente fijar en dos (2) años el plazo para solicitar la declaración del silencio administrativo positivo; y se ha reducido a tres (3) días hábiles el plazo de elevación de la queja al TRASU.



## 2.10 Cumplimiento de Resoluciones

El Reglamento de Reclamos ha considerado pertinente establecer mecanismos de monitoreo de cumplimiento de actos y/o decisiones de la empresa operadora y de las resoluciones del TRASU.

De este modo, se establece la evaluación semestral de oficio de una muestra aleatoria representativa de la totalidad de expedientes de apelación y queja que hayan sido declarados fundados durante el semestre anterior a la fecha de evaluación; y, de otro lado, se regula la verificación individual del cumplimiento de resoluciones de oficio o a través de la presentación de denuncias por los usuarios.

Adicionalmente, salvo que una norma o el TRASU establezcan algo distinto, se establece la obligación de las empresas operadoras de acreditar ante el TRASU, en el plazo de diez (10) días hábiles luego de notificada la resolución final del TRASU, el cumplimiento de la resolución.

Lo que se busca con el establecimiento de estos mecanismos de monitoreo es mejorar la verificación del cumplimiento de los actos, decisiones o resoluciones de las instancias de solución de reclamos; y de esta manera, cautelar el cumplimiento efectivo de lo ordenado.

## 3. Sistematización y consolidación normativa

Con la finalidad de sistematizar y consolidar la normativa de reclamos de usuarios, se ha incorporado en el Reglamento de Reclamos las normas que regulan el procedimiento de reclamos de calidad de la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos.

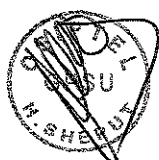
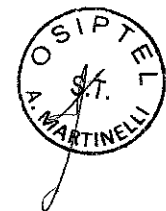
Asimismo, se ha dispuesto que, para efectos de esta norma, se considerarán como empresas operadoras a las empresas comercializadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, considerando que conforme a la Resolución de Consejo Directivo N° 049-2000-CD/OSIPTEL, los comercializadores de tráfico y/o servicios públicos de telecomunicaciones son competentes para resolver los reclamos de los usuarios de los servicios comercializados.

## 4. Régimen de Infracciones y Sanciones

El Reglamento de Reclamos ha regulado el régimen de infracciones y sanciones describiendo las conductas que constituyen infracción y su calificación, según sea leve o grave. Ello atendiendo a la afectación que dichas infracciones generan en los abonados y/o usuarios en el marco de un procedimiento de reclamo.

Así, en términos generales, se considera como infracciones leves los incumplimientos a las obligaciones que afectan el adecuado trámite del procedimiento de reclamos, referidos a aspectos formales del mismo o las obligaciones de información del procedimiento de reclamos, la formación del expediente administrativo, la entrega o llenado de formularios, la remisión al TRASU de determinados documentos, sea en forma física o electrónica, entre otros.

Asimismo, se considera como infracciones graves, aspectos en los que se requiere brindar una protección mayor a los derechos reconocidos a los abonados y/o usuarios, como son:



el derecho a que no se condicione la atención del reclamo al pago previo del monto reclamado, que no se le suspenda el servicio o que no se le exija el pago del importe reclamado mientras el procedimiento no concluya, entre otros.

Además, esta tipificación obedece a la mayor afectación que dichos incumplimientos podrían ocasionar a los abonados y/o usuarios, generando en muchos casos, desincentivos para iniciar un reclamo, continuar con el trámite del procedimiento o dificultando la labor resolutoria del TRASU, como serían: los incumplimientos a los actos y/o decisiones de la empresa operadora o del TRASU, el incumplimiento en la obligación de contar con el registro de reclamos, o incumplimientos en el plazo máximo para resolver o en la notificación de los actos administrativos conforme a lo establecido en la norma.

Finalmente, cabe indicar que a efectos de guardar la coherencia de este Reglamento de Reclamos que, como se ha desarrollado, establece diversos mecanismos para fomentar la solución de los reclamos incluso antes de su elevación al TRASU, se ha considerado necesaria la modificación de la tipificación establecida en el artículo 14° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL; de modo que el incumplimiento de la empresa operadora del acto o decisión con la que acoge la pretensión del usuario (o abonado) o con la que resuelve (en todo o en parte) el reclamo presentado sea considerado como infracción grave y no leve, como prevé dicho Reglamento.

## 5. Período de adecuación

El Reglamento de Reclamos ha previsto un período de adecuación para la implementación de las obligaciones a cargo de las empresas operadoras que cuentan con más de 500,000 abonados a nivel nacional referidas a:

- (i) Los mecanismos adicionales de acceso e información del expediente (a través de soportes o medios informáticos ubicados en las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora y en las dependencias del OSIPTEL; y, mediante mecanismos en línea en la página web de internet de la empresa operadora y del OSIPTEL);
- (ii) El sistema interconectado de reclamos de las empresas operadoras con el OSIPTEL, y;
- (iii) Los recursos y quejas vía telefónica e incluir en el expediente administrativo la grabación del audio en el que conste el íntegro de la petición del usuario en los reclamos, recursos o quejas telefónicas.

