

NOTA DE PRENSA
N° 028-2021

Osiptel optimizará procedimientos de atención de reclamos de usuarios de telecomunicaciones

- Regulador presentó proyecto que modifica el reglamento de reclamos, sujeto a comentarios por 30 días.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) publicó hoy un proyecto normativo que busca optimizar y hacer más sencillos los procedimientos de atención de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, además de facilitar el acceso a mayor información sobre las diversas etapas del procedimiento de reclamo ante las empresas operadoras del sector.

A través de la Resolución de Consejo Directivo N° 052-2021/CD/OSIPTEL, emitida en el suplemento de Normas Legales del Diario Oficial El Peruano, se proponen diversas modificaciones al Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

La modificación planteada por el regulador, de carácter integral, revisa y ordena el procesamiento de los reclamos, apelaciones y quejas registradas por los operadores, afina las definiciones y la clasificación de las materias en reclamo, obliga a que se mantenga informado al usuario sobre las distintas etapas del proceso que decida iniciar, entre otros cambios con el fin de evitar que se generen trámites innecesarios y se pierda tiempo en estos procedimientos.

Además, también proyecta en sus cambios la reducción del plazo para la realización de devoluciones que correspondan a un reclamo, el ajuste para evitar que un reclamo en apelación llegue a segunda instancia cuando puede aplicarse el silencio administrativo positivo o la solución anticipada y la consideración de un Registro Único de Reclamos con toda la información del procedimiento de reclamo, apelación o queja del usuario permanentemente actualizado y a disposición del OSIPTEL para su supervisión.

Reporte de averías

La modificación incluye propuestas para que los problemas de averías sean registrados como reportes para su atención por la empresa operadora y que, adicional a ello, la empresa operadora remita al OSIPTEL, de manera permanente, la información de esos reportes. Dicha información permitirá que el OSIPTEL realice un diagnóstico integral de los problemas de calidad y averías que se vienen presentando a nivel nacional en las distintas empresas operadoras, y gestione con la empresa operadora la solución de los mismos con una mayor precisión.

En ese sentido, también se encarga la aprobación de un instructivo técnico para el envío de información al OSIPTEL sobre reportes de calidad y avería, que incluye formatos de registro de reporte por parte de las empresas operadoras en un plazo máximo de tres meses tras la publicación de esta resolución.

Mayor información a disposición de los usuarios

La propuesta del OSIPTEL también permite la actualización de los formularios de reclamos, recursos de apelación y quejas que deben ser usados de manera obligatoria por las empresas operadoras en cualquier canal de atención y punto de venta, a aprobarse en un plazo de tres meses. También se establecen cuatro meses para la aprobación de una guía para la presentación de reclamos por parte del regulador.

Para analizar el impacto normativo, el proyecto precisa que, transcurrido un año de la entrada en vigencia de la resolución, se materializará una evaluación del impacto de las modificaciones que se aprueben.

Recepción de comentarios

Los interesados podrán enviar sus comentarios sobre la modificación propuesta por el OSIPTEL al correo electrónico sid@osiptel.gob.pe, mediante un documento en formato Word, por treinta días hábiles, tras la publicación de la resolución. Esta información será sistematizada por la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU) del regulador. De esta forma, el OSIPTEL continúa la vigilancia de la calidad en la prestación y atención de los servicios de telecomunicaciones con el objetivo de empoderar a los usuarios en sus derechos y deberes.

Lima, 07 de abril de 2021