



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 00171-2020-CD/OSIPTEL

Lima, 23 de noviembre de 2020

MATERIA	PROYECTO DE NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
----------------	---

VISTOS:

- (i) El Proyecto de Norma presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias; y,
- (ii) El Informe Nº 0029-DAPU/2020 de la Dirección de Atención y Protección del Usuario, presentado por la Gerencia General, que recomienda la publicación previa para comentarios 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 a 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 75 del citado Reglamento 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 Nº 127-2016-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo Nº 048-2017-





CD/OSIPTTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTTEL y Resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD/OSIPTTEL.

Que, el Reglamento de Reclamos establece el procedimiento a seguir en la tramitación de los reclamos, apelaciones y quejas presentados por los abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, en la presentación de reclamos, apelaciones y quejas realizados por el canal telefónico o página web, no es posible que una persona pueda acreditar y validarse de manera fehaciente e inmediata su calidad de usuario del servicio, en tanto, según el Reglamento de Reclamos para ello se requiere de la presentación del recibo del servicio u otro medio que sirva para tal fin;

Que, en el caso específico del servicio público móvil se advierte que por su naturaleza es empleado de manera personal por el abonado, por lo que es viable que la presentación de reclamos, apelaciones y quejas por problemas con dicho servicio mediante el canal telefónico o página web, sea realizada únicamente por el abonado;

Que, respecto de cualquier canal de presentación, las empresas operadoras deben implementar mecanismos de validación que permitan verificar la condición de abonado o usuario y evitar la participación de personas ajenas al procedimiento de reclamo con mala fe procesal;

Que, el artículo 7 del Reglamento General del OSIPTTEL, establece que toda decisión de este Organismo deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que, asimismo, el artículo 27 del Reglamento antes citado dispone que constituye requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTTEL, el que sus respectivos proyectos sean publicados en el diario oficial El Peruano, con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados;

Que, en consecuencia, se debe disponer la aprobación de la publicación en el diario oficial El Peruano del Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con la finalidad que los interesados remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias al mismo;

En aplicación de las funciones previstas en el inciso h) del Artículo 25° y en el inciso b) del Artículo 75° del Reglamento General del OSIPTTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 771 de fecha 19 de noviembre de 2020;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la publicación para comentarios del “Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

Artículo Segundo.- Encargar a la Gerencia General del OSIPTTEL, a propuesta de la Dirección de Atención y Protección del Usuario y la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, la aprobación de los criterios que deben utilizar las empresas operadoras para la validación de identidad de la condición de abonado o usuario, en la presentación de reclamos.





Artículo Tercero.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación en el Diario Oficial “El Peruano” de la presente Resolución.

Asimismo, se encarga a la Gerencia General, disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución, el Proyecto de Norma, Exposición de Motivos, así como la Declaración de Calidad Regulatoria Informe N° 029-DAPU/2020, sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

Artículo Cuarto.- Establecer un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución en el Diario Oficial “El Peruano”, para que los interesados remitan sus comentarios al correo electrónico sid@osiptel.gob.pe, mediante un archivo adjunto en formato Word.

Artículo Quinto.- Encargar a la Dirección de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL, el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten al Proyecto, así como la presentación a la Alta Dirección de sus correspondientes recomendaciones.

Regístrese y publíquese,





PROYECTO DE RESOLUCIÓN

Modificación del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Artículo Primero.- Modificar el artículo 25 e incluir el artículo 50-A del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL, conforme al siguiente texto:

“Artículo 25.- Sujetos activos del procedimiento

Pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas:

1. Los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones.
2. Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
3. Las personas que hubieran solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones.

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, las personas señaladas en los numerales antes indicados serán denominadas indistintamente “usuarios”.

Las empresas operadoras deben implementar y aplicar los lineamientos establecidos para la validación de la condición de abonado o usuario, que apruebe la Gerencia General del OSIPTTEL.

Los arrendatarios del servicio de arrendamiento de circuitos también pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas, conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.”

“Artículo 50-A.- Disposiciones aplicables a la presentación de reclamos, apelaciones y quejas del servicio público móvil

La presentación de los reclamos, recursos de apelación y quejas a través del canal telefónico y página web por problemas relacionados a la prestación del servicio público móvil, solo podrá ser realizada por el abonado del servicio.”

Artículo Segundo.- Inclúyase el numeral 64 al “Anexo 1: Régimen de infracciones y sanciones” de acuerdo al siguiente texto:

N°	INFRACCIÓN	SANCIÓN
64	La empresa operadora que no implemente y/o aplique los lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario, que apruebe la Gerencia General del OSIPTTEL; incurre en infracción leve. (Artículo 25)	LEVE





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

DISPOSICION COMPLEMENTARIA FINAL

Única.- Vigencia

Las disposiciones contenidas en la presente Norma entran en vigencia a partir del 1 de enero de 2021.

