



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 00118-2020-CD/OSIPTEL

Lima, 1 de setiembre de 2020

MATERIA	PROYECTO DE NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE 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 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 071-GPSU/2020 de la Gerencia de Protección y Servicio al 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 Gerencia de Asesoría Legal;

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 Reclamos de





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), el cual fue modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 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, de las verificaciones realizadas se advierte que se requiere mejorar el acceso que brindan las empresas operadoras al OSIPTTEL respecto de los expedientes y registros de reclamos, de tal manera que este Organismo pueda realizar un adecuado seguimiento de los procedimientos de reclamos en primera instancia;

Que, dado que, a través del canal telefónico, es difícil acreditar la calidad de abonado o usuario y, de otro lado, el formulario del recurso de apelación es completado por la empresa operadora, sin que el usuario pueda verificar el contenido del mismo en dicho momento; se considera necesario emitir disposiciones complementarias que permitan garantizar que sea el abonado o usuario quien participe del procedimiento establecido por el Reglamento de Reclamos, así como, que el formulario contenga la información relevante proporcionada por el abonado como sustento de su recurso de apelación;

Que, con la finalidad de mejorar la atención por parte de las empresas operadoras a los problemas de los abonados y usuarios de telecomunicaciones que son reportados al OSIPTTEL, se propone la implementación de un sistema informático mediante el cual el usuario pueda registrar, directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTTEL, sus problemas respecto de sus servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales serán comunicados a la empresa operadora a efectos que brinde una respuesta y solución oportuna, y caso contrario, sea un canal más de presentación de reclamos, respecto de aquellas materias que sean reclamables, de acuerdo al Reglamento de Reclamos;

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 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° 757/20;





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

SE RESUELVE:

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

Artículo Segundo.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación en el Diario Oficial “El Peruano” de la Resolución que aprueba la publicación para comentarios de los interesados del Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

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 el Informe sustentatorio, sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

Artículo Tercero.- 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 Cuarto.- Encargar a la Gerencia de Protección y Servicio al 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 comuníquese,





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

PROYECTO DE RESOLUCIÓN

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

Artículo Primero.- Sustituir la denominación del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, con el siguiente texto:

*“Reglamento para la Atención de **Gestiones** y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”*

Artículo Segundo.- Modificar los artículos 1, 11, 29, 50, 54, 60 y 73 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto:

“Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación

*El presente Reglamento establece las disposiciones que, obligatoriamente, deben aplicar las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones para la atención de **las gestiones sistematizadas** y los reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.*

*Asimismo, rige la actuación del **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones -OSIPTEL** en su función de resolver los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones; **así como, el funcionamiento del Sistema de Gestión de Usuarios.**”*

“Artículo 11.- Mecanismos adicionales de acceso e información del expediente

Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, tanto el OSIPTEL como las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional, según corresponda, deben implementar mecanismos idóneos que permitan a los abonados y/o usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital; así como conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de:

- 1. 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,*
- 2. Mecanismos en línea en la página web de la empresa operadora y del OSIPTEL, mediante una cuenta o clave secreta que debe ser proporcionada al usuario, cuando éste la solicite. En el caso de las empresas operadoras, dichos mecanismos se incluyen en el vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios” de su página web.*

La información contenida en los expedientes, en formato digital, debe actualizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la realización de cualquier actuación procesal y debe conservarse por un período mínimo de un (1) año contado desde la fecha que la resolución que puso fin al procedimiento haya quedado firme o haya causado estado.





Cuando sea el usuario quien acceda al expediente, la empresa operadora y el OSIPTEL deben establecer mecanismos que resguarden el secreto de las telecomunicaciones u otros derechos reconocidos por disposiciones constitucionales y/o legales.

Asimismo, las empresas operadoras y el OSIPTEL pueden enviar, al servicio público móvil indicado por el usuario, mensajes cortos de texto (SMS) o implementar 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 o actos administrativos.

“Artículo 29.- Formación del expediente

El reclamo, así como los subsiguientes recaudos, medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, deben formar un expediente administrativo, cuya organización se rige por las siguientes reglas:

1. Los documentos que integren el expediente son compaginados siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones.
2. Los documentos que integren el expediente deben encontrarse unidos físicamente en una carpeta, fólder u otro elemento similar, de forma que se preserve su unidad y permita, al mismo tiempo, la incorporación manual de nuevas páginas.
3. Las empresas operadoras que hagan uso de archivos conservados mediante microformas o medios informáticos para el archivo y tramitación de expedientes, de conformidad con la normativa de la materia, se encuentran exceptuadas del cumplimiento de lo establecido en el numeral anterior, salvo para efectos de su elevación al TRASU, cuando corresponda.
4. El expediente no puede exceder de doscientos (200) folios, el exceso da lugar a la formación de un nuevo cuaderno que pertenece al mismo expediente. Si este límite obliga a dividir escritos o documentos que constituyan un solo texto, entonces se mantiene su unidad.
5. Todas las páginas que conforman el expediente deben ser debidamente numeradas en cada folio, manteniéndose así durante su tramitación. Los expedientes que se incorporan o acumulan a otros no continúan su foliatura, dejándose constancia de su agregación y de su cantidad de fojas.
6. La empresa operadora asigna al expediente un código o número único de reclamo, el mismo que se mantiene durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia.
7. El expediente contiene, entre otros, la siguiente documentación legible y ordenada en forma correlativa:
 - a. Carátula del expediente, que debe consignar como mínimo datos generales para su correcta identificación, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 del presente Reglamento.
 - b. Documentos en los que conste el pedido del usuario, si el reclamo fue presentado por escrito y, en los demás casos, el documento en que conste el registro del reclamo con identificación del pedido, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 del presente Reglamento. **En caso el reclamo ingrese por el Sistema de Gestión de Usuarios, se debe anexar al expediente la información del reclamo obtenida desde dicho canal.**
 - c. Copias de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos por facturación. En los casos que la empresa operadora no efectúe directamente la facturación y recaudación de sus





servicios, debe adjuntar el detalle de llamadas efectuadas o, en su defecto, de los servicios prestados.

- d. Actas, informes y documentos de toda índole producidos por la empresa operadora para resolver el reclamo en primera instancia.
 - e. Resolución de primera instancia de la empresa operadora, con su respectivo cargo de notificación.
 - f. Recurso de apelación o queja presentada por el usuario.
 - g. Documentos de toda índole presentados por el usuario.
8. El TRASU puede presumir que no existe documentación referida al reclamo distinta a la obrante en el expediente.”

“Artículo 50.- Formas de presentación del reclamo

El usuario puede presentar su reclamo ante la empresa operadora a través de los siguientes medios:

1. Telefónica o personalmente: En estos casos, la presentación del reclamo se rige por las siguientes reglas:

- a. Telefónica: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa operadora debe requerir al usuario únicamente la información comprendida en dicho formulario.

La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido al motivo del reclamo, incluyendo la información brindada por el usuario que sea relevante para resolver el reclamo.

En la misma comunicación, la empresa operadora debe proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del reclamo.

En los casos de reclamos, recursos o quejas, realizados vía telefónica, las empresas operadoras deben grabar la comunicación, informando de ello al usuario. Las empresas operadoras deben elevar la grabación de audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario cuando ésta sea requerida por el TRASU. Esta obligación no resulta aplicable a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional.

- b. Personalmente: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo.

En estos casos, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, debe ser entregada al usuario.

2. Por escrito: El usuario debe presentar el escrito del reclamo, en original y copia. En la copia del reclamo, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación del reclamo.

El usuario puede presentar su reclamo por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación del reclamo.

En ningún caso, la empresa operadora puede restringir o limitar la presentación escrita de un reclamo, recurso o queja, por parte de una tercera





persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito.

3. *Por página web: Las empresas operadoras que dispongan de una página web, deben incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus reclamos.*

Luego de presentado el reclamo, las empresas operadoras deben proporcionar al usuario una constancia de su recepción, en la que se aprecie: la fecha y hora de su presentación y el texto del reclamo con indicación de su número o código correlativo de identificación.

Asimismo, a través de este mecanismo, las empresas operadoras deben permitir que el usuario pueda imprimir la constancia de recepción del reclamo; así como solicitar que dicha constancia le sea enviada, adicionalmente, al correo electrónico que él señale.

Asimismo, por el Sistema de Gestión de Usuarios, el usuario puede presentar su reclamo dirigido a la empresa operadora, luego de vencido el plazo para la atención de las gestiones, en caso la empresa operadora no haya remitido respuesta al problema o no se encuentre conforme con la atención brindada por la empresa operadora, y el problema registrado corresponda a una materia reclamable.

En todos los casos, al momento de la presentación del reclamo, la empresa operadora debe informar al usuario sobre su derecho de acceder al expediente y el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo”.

“Artículo 54.- Plazos de resolución de los reclamos

Los reclamos presentados por los usuarios ante la empresa operadora son resueltos en los siguientes plazos máximos:

1. *Hasta en tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:*

a. *Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario.*

b. *Suspensión, corte o baja injustificada del servicio, incluyendo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios.*

c. *Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.*

2. *Hasta en quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:*

a. *Facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria.*

b. *Tarjetas de pago.*

c. *Instalación o activación del servicio.*

d. *Traslado del servicio.*

3. *Hasta veinte (20) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en los demás casos.*





Para las materias de reclamo que hayan sido previstas en otras normas, se aplica el plazo que haya sido señalado en las mismas, en caso contrario, se rige por el plazo mayor que establece el presente Reglamento.

En caso el procedimiento de reclamo derive del Sistema de Gestión de Usuarios, se aplican los plazos de resolución para cada materia, salvo para aquellas que estén relacionadas con las materias referidas en los numerales 2 y 3, en cuyo caso el plazo se reduce en tres (3) días hábiles, respectivamente.

“Artículo 60.- Forma de presentación del recurso de apelación

El recurso de apelación puede ser interpuesto por el usuario a través de los siguientes medios:

1. Telefónica o personalmente: En estos casos, la interposición del recurso de apelación se rige por las siguientes reglas:

a. Telefónica: **El recurso de apelación se puede interponer por medio telefónico respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones.**

En el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan alguno de los mencionados anteriormente, el usuario sólo puede presentar el recurso de apelación si la comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se está reclamando.

Lo indicado en el párrafo anterior, no se aplica para las materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no cuente con acceso al servicio objeto del reclamo; tales como: reclamos por suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio, contratación no solicitada, entre otros.

La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa debe requerir al usuario cómo mínimo la información comprendida en dicho formulario.

La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido a las razones para la apelación, indicando la solicitud expresa y clara del usuario, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe:

(i) Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las razones para la apelación y obtener su conformidad respecto de lo registrado.

(ii) Proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del recurso.

(iii) Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la apelación a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el





usuario, o, en su defecto, mediante mensajes de texto (SMS) al servicio público móvil indicado por el usuario.

La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el formulario correspondiente, de acuerdo al formato previsto en el Anexo N° 2, con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.

- b. Personalmente: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo. En estos casos, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, debe ser entregada al usuario.
2. Por escrito: El usuario debe presentar el escrito conteniendo el recurso de apelación, en original y copia. En la copia del recurso, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibe, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación del recurso. El usuario puede presentar su recurso de apelación por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación de dicho recurso.
3. Por página web: Las empresas operadoras que dispongan de una página web, deben incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus recursos de apelación. Luego de presentado el recurso de apelación, las empresas operadoras deben proporcionar al usuario una constancia de su recepción, en la que se aprecie: la fecha de su presentación y el texto del recurso con indicación de su número o código correlativo de identificación. Asimismo, a través de este mecanismo, las empresas operadoras deben permitir que el usuario pueda imprimir la constancia de recepción del recurso; así como solicitar que dicha constancia le sea remitida, adicionalmente, al correo electrónico que él señale.

En todos los casos, al momento de presentación del recurso de apelación, la empresa operadora debe informar al usuario el plazo máximo de la empresa operadora para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver el recurso”.

“Artículo 73.- Formas de presentación de la queja

La queja puede ser presentada a través de los siguientes medios:

1. Telefónica o personalmente: En estos casos, la presentación de la queja se rige por las siguientes reglas:
- a. Telefónica: **La queja se puede presentar por medio telefónico respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones.**

En el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan alguno de los mencionados anteriormente, el usuario sólo puede presentar la queja si la





comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se ha reclamado, en el caso de procedimientos en trámite vinculados a la queja, o sobre el cual se pretendía reclamar.

Lo indicado en el párrafo anterior no es aplicable en los siguientes casos:

- (i) Quejas por suspensión del servicio con reclamo en trámite; o
- (ii) Quejas por no permitir la presentación del reclamo cuyo cuestionamiento este referido a materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no contaría con acceso al servicio objeto del reclamo; tales como: reclamos por suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio y contratación no solicitada, entre otros; o
- (iii) Quejas vinculadas a procedimientos en trámite cuyo reclamo corresponda a materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no contaría con acceso al servicio objeto del reclamo; tales como: suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio y contratación no solicitada, entre otros.

La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa debe requerir al usuario como mínimo la información comprendida en dicho formulario.

La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido a las observaciones de la queja, indicando la solicitud expresa y clara del usuario respecto de la transgresión cometida por la empresa operadora durante el procedimiento de reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 70.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe:

- (i) Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las observaciones de la queja y obtener su conformidad respecto de lo registrado.
- (ii) Proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación de la queja.
- (iii) Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las observaciones de la queja a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o en su defecto, mediante mensajes de texto (SMS) al servicio público móvil indicado por el usuario.

La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el formulario correspondiente, de acuerdo al formato previsto en el Anexo N° 2 con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.

- b. Personalmente: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo. En estos casos, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, debe ser entregada al usuario.





2. *Por escrito: El usuario debe presentar el escrito de queja, en original y copia. En la copia de la queja, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que la recibe, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación de la queja. El usuario puede presentar su queja por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación de una queja.*
3. *Por página web: Las empresas operadoras que dispongan de una página web, deben incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de quejas. Luego de presentada la queja, las empresas operadoras deben proporcionar al usuario una constancia de su recepción, en la que se aprecie: la fecha y hora de su presentación y el texto de la queja con indicación de su número o código correlativo de identificación. Asimismo, a través de este mecanismo, las empresas operadoras deben permitir que el usuario pueda imprimir la constancia de recepción de la queja; así como solicitar que dicha constancia le sea enviada, adicionalmente, al correo electrónico que él señale.*

En todos los casos, al momento de la presentación de la queja, la empresa operadora debe informar al usuario sobre el plazo para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver la queja”

Artículo Tercero.- Incluir el artículo 11-A y el Título XII al Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, conforme al siguiente texto:

“Artículo 11-A.- Acceso a expedientes de reclamos de primera instancia por el OSIPTEL

Las empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional deben permitir al OSIPTEL el acceso a los expedientes de reclamos de primera instancia de forma permanente y directa, las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico que, para tal efecto, apruebe el OSIPTEL.

El acceso brindado al OSIPTEL debe permitir la visualización completa y legible, así como la búsqueda y extracción de la siguiente información:

1. *Los registros de los expedientes de reclamos incluyendo el detalle señalado en el Instructivo Técnico, por un periodo mínimo de tres (3) años computados desde la presentación del reclamo.*
2. *Los documentos que forman parte de cada expediente de reclamo, ordenados de manera cronológica, por el periodo indicado en el artículo 11°.*

Dicha información debe actualizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la realización de cualquier actuación procesal.





Luego que la empresa operadora brinde el acceso al OSIPTEL a la información de los expedientes de reclamo, la empresa operadora no debe requerir el registro de contraseñas de accesos adicionales para la revisión de la información.”

TÍTULO XII: SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS

Artículo 88.- Alcances del Sistema de Gestión de Usuarios

El Sistema de Gestión de Usuarios es el sistema informático mediante el cual el usuario puede registrar directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTEL sus problemas respecto de sus servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales son comunicados a la empresa operadora a efectos que brinde una respuesta y solución al mismo. El acceso a dicho sistema se realiza a través de la página web, aplicativo móvil u otra herramienta informática que el OSIPTEL habilite para tal fin.

Artículo 89.- Obligaciones mínimas de las empresas operadoras

Las empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o mayor a 500,000 abonados a nivel nacional están obligadas a:

- a. Asignar el código de pedido respecto de aquellas solicitudes que realice el usuario en el ejercicio de sus derechos establecidos en la normativa vigente, salvo que el abonado haya solicitado expresamente la presentación de un reclamo, debiendo conservar los registros de dichos códigos.
- b. Garantizar su conexión con el Sistema de Gestión de Usuarios.
- c. Garantizar la confidencialidad y uso adecuado de las contraseñas y nombre de usuario que le hayan sido otorgados por el OSIPTEL para el acceso al sistema, así como de la información intercambiada a través del mismo.
- d. Garantizar la coherencia y validez de los datos enviados.
- e. Garantizar la disponibilidad de sus sistemas usados para la entrega y recojo de la información.
- f. Brindar acceso gratuito, sin restricción y sin cobro alguno por consumo de datos, al aplicativo móvil del OSIPTEL y al Sistema de Gestión de Usuarios.
- g. Cumplir con el Instructivo Técnico que para tal efecto apruebe el OSIPTEL.

Las empresas operadoras se encuentran prohibidas de obstaculizar el funcionamiento del sistema, a través de la reiterada entrega de información inconsistente u otras prácticas que generen errores en el funcionamiento del sistema.

Artículo 90.- Solicitud previa ante la empresa operadora

Para el registro de casos en el sistema, el usuario debe acreditar mediante el código de pedido que presentó su solicitud previamente ante la empresa operadora.

Se entiende como código de pedido, al código o número correlativo con el cual la empresa operadora ha registrado en sus sistemas una solicitud o pedido del usuario relacionado al servicio público de telecomunicaciones.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Las empresas operadoras se encuentran obligadas a brindar este código ante cualquier transacción que realice el usuario en el ejercicio de sus derechos en cualquiera de sus canales de atención, incluyendo sus canales digitales.

En caso el usuario hubiera presentado una reclamación que se encuentre en plazo para la ejecución de una solución anticipada de reclamo, o un reclamo que se encuentre en trámite en primera o segunda instancia por el mismo hecho registrado en el sistema, la empresa operadora debe informar dicha situación al Sistema de Gestión de Usuarios, asimismo, debe abstenerse de gestionar su atención por este medio y seguir con la solución anticipada de reclamo o el trámite del procedimiento de reclamo respectivo.

Artículo 91.- Registro de problemas

El usuario puede registrar el problema directamente en el Sistema de Gestión de Usuarios mediante la página web, el aplicativo móvil u otra herramienta informática que el OSIPTEL habilite para tal fin.

El personal del OSIPTEL puede realizar el registro de los problemas que llegan a su conocimiento a través de sus distintos canales de atención.

Los casos pueden ser registrados en el Sistema de Gestión de Usuarios, en tanto subsista el hecho que ocasione el problema.

El registro de los problemas se puede realizar las 24 horas, los 7 días de la semana. Sin embargo, los problemas que hubieran sido registrados los días sábado, domingos, feriados o días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas, se considerará como fecha de registro el día hábil siguiente.

Artículo 92.- Atención de las gestiones a cargo de las empresas operadoras

La empresa operadora tiene a cargo la atención de los problemas reportados por los usuarios en el Sistema de Gestión de Usuarios, debiendo registrar el detalle de la atención brindada, conforme a lo señalado en el Instructivo Técnico.

La carga de la prueba respecto de la atención de los problemas corresponde a la empresa operadora.

Artículo 93.- Anulación de la gestión

En cualquier momento del trámite, y antes que la empresa operadora registre la respuesta en el sistema, el usuario puede generar la anulación de la gestión del problema registrado.

Artículo 94.- Plazo para la atención de las gestiones

Las empresas operadoras deben gestionar el problema reportado por el usuario y registrar una respuesta en el sistema conforme a los plazos establecidos en el Instructivo Técnico.





Artículo 95. – Generación de reclamos

Una vez vencido el plazo para la atención de las gestiones, en caso el usuario no haya recibido respuesta al problema o no se encuentre satisfecho con la atención brindada por la empresa operadora y el problema reportado corresponda a una materia reclamable, tiene expedito su derecho para solicitar la generación de un reclamo a través del Sistema de Gestión de Usuarios, según lo indicado en el Instructivo Técnico.

El reclamo se genera considerando la información inicialmente registrada en el sistema, sin que el usuario pueda en ese momento, aumentar su pretensión respecto del problema comunicado al inicio de la gestión.

Para tal efecto, la empresa operadora se encuentra obligada a generar el código de reclamo correspondiente e informar al usuario de dicho código en un plazo no mayor al día hábil siguiente de la solicitud de generación.

Artículo Quinto.- Modifíquese los numerales 38, 39 y 46 del “Anexo 1: Régimen de infracciones y sanciones” e inclúyase los numerales del 58 al 61 de acuerdo al siguiente texto:



N°	INFRACCIÓN	SANCIÓN
38	La empresa operadora que incumpla con resolver los reclamos conforme a los siguientes plazos máximos, contados desde el día siguiente de su presentación: (i) tres días hábiles: en reclamos por calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario; suspensión, corte o baja injustificada del servicio, incluyendo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios; falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario, y/o (ii) quince días hábiles: en reclamos por facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la UIT; tarjetas de pago; instalación o activación del servicio; traslado del servicio, <u>salvo para el caso de los reclamos que deriven del Sistema de Gestión de Usuarios, en cuyo caso el plazo se reduce en tres (3) días hábiles,</u> (iii) veinte días hábiles: en los demás casos; y/o (iv) <u>salvo para el caso de los reclamos que deriven del Sistema de Gestión de Usuarios, en cuyo caso el plazo se reduce en tres (3) días hábiles;</u> incurre en infracción grave (Artículo 54°).	GRAVE
39	La empresa operadora que en los recursos de apelación presentados telefónicamente: (i) no cumpla con llenar el formulario respectivo, de acuerdo al formato establecido; <u>(ii) no brinde al usuario, al momento de la presentación del recurso, información sobre su derecho a acceder al expediente, el plazo máximo de la empresa operadora para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo para resolver el recurso,</u> (iii) <u>no lea al usuario el contenido del campo</u>	LEVE



	<p><u>del formulario referido a las razones para la apelación y obtener su conformidad respecto de lo registrado; (iv) no proporcione al usuario el número o código correlativo de identificación del recurso; (v) no remita al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la apelación a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o en su defecto mediante mensajes de texto (SMS) al servicio público móvil indicado por el usuario; (vi) no eleve al OSIPTEL el Anexo N° 2 del formulario correspondiente, con un contenido que coincida con la información remitida al usuario sobre su apelación y/o (vii) no eleve la grabación del audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario cuando ésta sea requerida, de corresponder; incurrirá en infracción leve (Artículo 60°).</u></p>	
<p>46</p>     	<p>La empresa operadora que en las quejas presentadas telefónicamente: <u>(i) no cumpla con llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato establecido en el Reglamento de Reclamos; (ii) no brinde al usuario, al momento de la presentación de la queja, información sobre su derecho a acceder al expediente, el plazo máximo de la empresa operadora para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo para resolver el recurso, (iii) no cumpla con leer al usuario el contenido del campo del formulario a las razones de la queja y obtener su conformidad respecto de lo registrado; (iv) no remita al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la apelación a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o en su defecto, mediante mensajes de texto (SMS) al servicio público móvil indicado por el usuario; y/o (v) no eleve la grabación de audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario cuando ésta sea requerida, de corresponder; y/o (vi) no eleve al OSIPTEL el Anexo N° 2 del formulario correspondiente con un contenido que coincida con la información remitida al usuario sobre su queja, incurrirá en infracción leve (Artículo 70°).</u></p>	<p>LEVE</p>
<p>58</p>  	<p><u>La empresa operadora que: (i) no brinde al OSIPTEL el acceso a los expedientes de reclamos de primera instancia de forma permanente y directa, las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico que para tal efecto apruebe el OSIPTEL; (ii) no permita la visualización completa y legible, así como la búsqueda y extracción de los registros de los expedientes de reclamos y los documentos que forman parte de cada expediente de reclamo; (iii) no incluya en los registros de expedientes el detalle señalado en el Instructivo</u></p>	<p><u>GRAVE</u></p>



	<u><i>Técnico ni los conserve por el periodo mínimo de tres (3) años computados desde la presentación del reclamo (iv) no exhiba de manera ordenada cronológicamente los documentos que forman parte del expediente de reclamo ni los conserve según lo indicado en el artículo 11° del presente Reglamento; (v) no actualice la información de los registros y documentos del expediente de reclamo en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la realización de cualquier actuación procesal; (vi) requiera al OSIPTEL, una vez accedido a la información de los expedientes de reclamos, más de un registro de contraseña de acceso para la revisión de la información; incurre en infracción grave (Artículo 11-A).</i></u>	
<u>59</u>	<u><i>La empresa operadora que: (i) no asigne al usuario el código de pedido; (ii) no garantice su conexión con el Sistema de Gestión de Usuarios; (iii) no garantice la confidencialidad y uso adecuado de las contraseñas y nombre de usuario que le hayan sido otorgados por el OSIPTEL para el acceso al sistema, así como de la información intercambiada a través del mismo; (iv) no garantice la coherencia y validez de los datos enviados; (v) no garantice la disponibilidad de sus sistemas usados para la entrega y recojo de la información; (vi) no brinde acceso gratuito, sin cobro alguno por consumo de datos, al aplicativo móvil del OSIPTEL y al Sistema de Gestión de Usuarios; o (v) obstaculice el funcionamiento del sistema, a través de la reiterada entrega de información inconsistente u otras prácticas que generen errores en el funcionamiento del sistema; incurre en infracción grave (Artículo 89).</i></u>	<u>GRAVE</u>
<u>60</u>	<u><i>La empresa operadora que no registre la respuesta a los problemas reportados por los usuarios en el Sistema de Gestión de Usuarios en el plazo señalado en el Instructivo Técnico; incurre en infracción grave (Artículo 89 y 90).</i></u>	<u>GRAVE</u>
<u>61</u>	<u><i>La empresa operadora que no genere el código de reclamo presentado por el Sistema de Gestión de Usuarios e informe al usuario de dicho código en un plazo no mayor al día hábil siguiente de la solicitud de generación; incurre en infracción grave (Artículo 95).</i></u>	<u>GRAVE</u>





DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Adecuaciones y pruebas técnicas del Sistema de Gestión de Usuarios y el acceso a Expedientes de Reclamos de Primera Instancia

Las empresas operadoras y el OSIPTEL deben realizar las adecuaciones, implementaciones y pruebas que resulten necesarias, a efectos de verificar la operatividad y el funcionamiento adecuado del Sistema de Gestión de Usuarios y el Acceso a Expedientes de Reclamos de Primera Instancia. De ser necesario las empresas operadoras realizan los ajustes que resulten pertinentes.

El cronograma, manual de operatividad y el detalle de las pruebas técnicas de los referidos sistemas, son comunicados por el OSIPTEL.

La empresa operadora que no realice las adecuaciones, implementaciones y/o pruebas necesarias a efectos de verificar la operatividad y el funcionamiento adecuado del Sistema de Gestión de Usuarios, así como del acceso a Expedientes de Reclamos de Primera Instancia y de ser el caso, los ajustes que resulten pertinentes, conforme a lo requerido por escrito por el OSIPTEL; incurre en infracción grave.

Segunda.- Instructivo Técnico

Mediante Resolución de Gerencia General se aprueban los Instructivos Técnicos referidos a: (i) el Sistema de Gestión de Usuarios y (ii) el Acceso a los Expedientes de Reclamo de Primera Instancia, en el plazo máximo de dos (2) meses de aprobada la presente resolución.

Mediante el Instructivo Técnico se puede establecer una distinta denominación del Sistema de Gestión de Usuarios con fines de difusión, asimismo, se definirán las materias que son tramitadas mediante este sistema, así como las demás especificaciones técnicas que resulten necesarias.

El Instructivo Técnico del Acceso a los Expedientes de Reclamo de Primera Instancia debe contener como mínimo: (i) las características técnicas de acceso; (ii) el procedimiento de entrega de usuario y contraseña; (iii) los campos de información incluyendo sus respectivos formatos; (iv) los criterios mínimos de búsqueda; (v) las previsiones en caso de contingencias con el sistema y (vi) otras características relacionadas con el acceso al expediente.

La información e indicaciones contenidas en los instructivos técnicos, pueden ser modificadas previa comunicación por escrito a las empresas operadoras, en la cual se indique el plazo previsto para su ejecución.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Periodo de implementación del Sistema de Gestión de Usuarios

El Sistema de Gestión de Usuarios se implementa en un plazo máximo de siete (7) meses, contados a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente norma.





Segunda.- Periodo de implementación del acceso a Expedientes de Reclamos de Primera Instancia con el OSIPTEL

El acceso a Expedientes de Reclamos de Primera Instancia con el OSIPTEL se implementa en el plazo máximo de cuatro (4) meses de aprobado el Instructivo Técnico.

Tercera.- Vigencia

La modificación de los artículos 11 y 11-A, así como la inclusión del numeral 58 del “Anexo 1: Régimen de infracciones y sanciones” del presente Reglamento entran en vigencia a los cuatro (4) meses de aprobado el Instructivo Técnico correspondiente al acceso a Expedientes de Reclamos de Primera Instancia por el OSIPTEL.

La modificación de los artículos 29, 50, 54, la inclusión del Título XII, así como la modificación del numeral 38, la inclusión de los numerales 59, 60 y 61 del “Anexo 1: Régimen de infracciones y sanciones” del presente Reglamento entran en vigencia a los siete (7) meses de la publicación de la presente norma en el diario oficial “El Peruano”.

La modificación de los artículos 60 y 73, así como de los numerales 39 y 46 del “Anexo 1: Régimen de infracciones y sanciones” del presente Reglamento, entran en vigencia a partir del 1 de enero de 2021.

