



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 51 -2018-CD/OSIPTEL

Lima, 22 de febrero de 2018

MATERIA:	NORMA QUE APRUEBA MEDIDAS EXTRAORDINARIAS RELACIONADAS AL PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS DE USUARIOS
----------	---

VISTOS:

- (i) El Proyecto de Norma presentado por la Gerencia General mediante Memorando N° 00180-GG/2018, que tiene por objeto aprobar las Medidas Extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios, y;
- (ii) El Informe N° 00005-ST/2018 elaborado en forma conjunta por la Secretaría Técnica, la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y la Gerencia de Asesoría Legal; que sustenta el Proyecto de Norma al que se refiere el numeral precedente;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, y lo establecido en los artículos 58 y 59 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM (en adelante, Reglamento General), el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) tiene competencia exclusiva para conocer y resolver los reclamos presentados por usuarios contra las empresas operadoras, en segunda instancia; a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU);

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, mediante Informe N° 0002-2018/ST, la Secretaria Técnica presentó a la Gerencia General el estado situacional del ingreso de expedientes de apelación y queja elevados al TRASU, así como el estado de la atención de los expedientes a cargo del dicho Tribunal; evidenciando una situación excepcional que no ha podido ser revertida con los planes de contingencia implementados hasta el año 2017, y que reflejan la necesidad de intervenir en la regulación del procedimiento de reclamos;



Que, en el citado informe se resalta como una de las causas de esa situación, comportamientos contrarios a la buena fe procesal que coadyuvan a la congestión de los canales de atención que son parte del procedimiento de reclamos, originando que el TRASU no tenga la capacidad para atender – de manera oportuna - la problemática de los usuarios que presentan un reclamo legítimo y analizar adecuadamente la información de los casos vinculados con los reales problemas que enfrentan los usuarios, generando de esa manera un impacto o externalidad negativa en la atención de reclamos, recursos de apelación y quejas;

Que, la brecha generada entre la cantidad de expedientes ingresados y la capacidad resolutoria del TRASU se viene incrementando, ocasionando la demora en la atención de los expedientes lo que viene generando la insatisfacción de los usuarios. En este sentido, la situación excepcional que se presenta, justifica que los Recursos de Apelación y Queja pendientes de resolución sean atendidos dentro de plazos que permitan la capacidad resolutoria del TRASU;

Que, el informe de vistos contiene una serie de propuestas destinadas a implementar acciones y medidas extraordinarias destinadas al uso eficiente de los recursos disponibles en el TRASU y mejorar la atención de los usuarios, controlando el ingreso indiscriminado de expedientes que han superado la capacidad resolutoria de dicho Tribunal;

Que, sin perjuicio de las medidas de carácter permanente que puedan adoptarse con relación al procedimiento de atención de reclamos de usuarios, es necesario adoptar las medidas extraordinarias propuestas en el informe de vistos;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL del 7 de mayo de 2015, el OSIPTTEL aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en adelante Reglamento de Reclamos;

Que, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTTEL de fecha 15 de setiembre de 2017, se aprobó el Reglamento Interno del TRASU, instrumento que regula la estructura y funcionamiento del TRASU;

Que, el artículo 4 del Reglamento Interno del TRASU, establece que cuando la situación lo requiera, el Consejo Directivo del OSIPTTEL, a propuesta de su Presidente, podrá nombrar Vocales titulares y suplentes a servidores públicos del OSIPTTEL, alcanzándoles a éstos las prerrogativas y beneficios establecidos en dicho Reglamento;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el inciso b) del artículo 25 del Reglamento General, este Organismo, en ejercicio de su función normativa, puede dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a los procesos que se sigan ante cualquiera de sus órganos funcionales, incluyendo los procedimientos de reclamos de usuarios y en general, los demás que sean necesarios según las normas pertinentes;

Que, asimismo, el artículo 27 del Reglamento General establece como requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTTEL, la publicación de los proyectos con el fin de recibir sugerencias o comentarios de los interesados; estableciéndose como excepción a dicha disposición, los reglamentos considerados de urgencia, los que en su caso deberán expresar las razones en las que se funda la excepción;



Que, estando a la situación expuesta en el informe de vistos, corresponde exceptuar del trámite de publicación previa, las medidas extraordinarias que son materia de aprobación mediante la presente resolución;

En aplicación de las funciones establecidas en el inciso b) del artículo 75 del Reglamento General de OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° ; 664;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Declarar, por el plazo de dieciocho (18) meses, la necesidad de establecer medidas extraordinarias en el procedimiento de solución de reclamos de usuarios, ante la sobre carga procesal que enfrenta el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios –TRASU y la imposibilidad material de atender los expedientes ingresados a dicho Tribunal, en los plazos establecidos en el Reglamento de Reclamos.

Artículo 2.- Aprobar, en el marco de la situación declarada en el artículo precedente, las siguientes medidas:

- (i) Suspender por el plazo de dieciocho (18) meses, a partir de la vigencia de la presente resolución:
 - El medio telefónico para la presentación del Recurso de Apelación y Queja, al que se refieren los artículos 60 numeral 1.a. y 73 numeral 1.a. del Reglamento de Reclamos.
 - El artículo 25 numeral 2 del Reglamento de Reclamos referido a la condición de sujetos activos del procedimiento a los usuarios de los servicios públicos de telefonía móvil.
 - Los artículos 68 y 76 del Reglamento de Reclamos sobre la elevación de los recursos de apelación y quejas a solicitud de los usuarios.
- (ii) Modificar el artículo 28 numeral 1, del Reglamento de Reclamos, por el siguiente texto:

"1. Facturación. Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago del servicio (o servicios), que se reclama por (i) la incorrecta aplicación de la tarifa que corresponda, y/o (ii) el incorrecto cálculo de los conceptos facturables registrados en los sistemas de tasación de la empresa operadora que los abonados desconocen haber consumido. El monto reclamado debe estar asociado a un concepto facturado en el recibo o comprobante de pago del servicio (o servicios) que se reclama. Sólo podrá presentarse un reclamo por facturación por recibo emitido por la empresa operadora.

No se incluyen dentro de este concepto, aquellas peticiones destinadas a cuestionar la legalidad de las tarifas o aquellas que tengan como sustento la calidad o idoneidad en la prestación del servicio, o cualquiera de las materias



señaladas en los numerales 2 al 16, las mismas que serán tramitadas de acuerdo al objeto del reclamo.

- (iii) Incluir como párrafo final del artículo 28° del Reglamento de Reclamos:

En el caso en el que el usuario presente un reclamo por un objeto que no corresponde a la materia de su reclamo, la Empresa Operadora deberá encauzarlo de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 84° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

- (iv) Modificar el artículo 19 del Reglamento de Reclamos por el siguiente texto:

Artículo 19.- Solución anticipada de reclamos

Las empresas operadoras podrán establecer mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo.

La solución deberá ser otorgada por la empresa operadora al usuario en el plazo máximo de tres (03) días hábiles, comprender la totalidad o parte de la petición y contar con la aceptación del usuario.

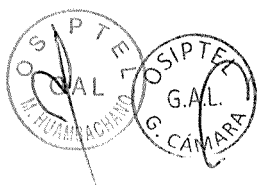
La ejecución de la solución anticipada podrá no ser inmediata, siempre que el usuario acepte. De no contar con la aceptación expresa del usuario, la empresa operadora deberá tramitar dicha petición como un reclamo. Se consignará como fecha de presentación del reclamo la fecha en que el usuario presentó su reclamación y como código o número correlativo de identificación del reclamo aquél asignado a la reclamación para su atención.

Para acreditar la aceptación del usuario, las empresas operadoras deberán contar con la grabación del audio o la constancia correspondiente que demuestre la aceptación expresa del usuario a la solución anticipada y a su ejecución.

En estos casos, la carga de la prueba sobre la aceptación del usuario y la obligación de conservar los registros que la acrediten, corresponderá a la empresa operadora.

Artículo 3.- Aprobar, en el marco de la situación declarada en el artículo 1, las siguientes Medidas Extraordinarias referidas a las competencias y organización del TRASU, las mismas que tendrán una vigencia de dieciocho (18) meses.

- (i) **Reconformar** las dos (2) Salas Colegiadas del TRASU en seis (6) Salas Unipersonales en Lima.
- (ii) **Suspender** las competencias asignadas a las Salas Unipersonales del TRASU en Lima, establecidas en el artículo 9 del Reglamento Interno del TRASU, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTTEL, así como las asignadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 147-2012-CD/OSIPTTEL y Resolución de Consejo Directivo N° 077-2017-CD/OSIPTTEL.



- (iii) **Asignar** a las Salas Unipersonales del TRASU en Lima competencia para resolver los recursos de apelación y las quejas a nivel nacional.
- (iv) **Constituir** seis (6) Salas Unipersonales del TRASU adicionales en Lima, asignándoles la competencia para conocer las materias señaladas en el punto anterior; para cuyo efecto se designan a los siguientes servidores públicos del OSIPTEL como Vocales Titulares del TRASU a cargo de dichas Salas:
- Luis Miguel Torres Castillo
 - Carmen Velarde Koechlin
 - Zaret Matos Fernandez
 - Vanessa Castillo Mendives
 - Gustavo Oswaldo Cámara Lopez
 - María Huambachano Santibáñez
- (v) El Presidente del Consejo Directivo, de considerarlo necesario, podrá disponer la conformación de una Sala Colegiada Transitoria que se encargue de resolver los Procedimientos Administrativos Sancionadores de competencia del TRASU.

Artículo 4.- El OSIPTEL, adoptará las acciones necesarias para asegurar:

- (i) Que las empresas operadoras cuenten con un canal web operativo para la presentación de reclamos, apelaciones y quejas.
- (ii) Que las apelaciones no elevadas por las empresas operadoras al TRASU se refieran a aquellas en las cuales se aplicó el Silencio Administrativo Positivo o la Solución Anticipada.

Artículo 5.- Encargar a la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario del OSIPTEL la evaluación de la modificación del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles – aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 127- 2013-CD/OSIPTEL, dentro del plazo previsto en el artículo 1 de la presente resolución, a fin de propiciar una mejora en la calidad de la atención brindada a los abonados y usuarios, por parte de las empresas operadoras.

Artículo 6.- Encargar al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, a propuesta de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y la Secretaría Técnica, la aprobación de los protocolos o mecanismos uniformes que podrán utilizar las empresas operadoras para la validación de identidad de los abonados, en la presentación de reclamos relacionados a servicios públicos de telefonía móvil.

Artículo 7.- Establecer que los Recursos de Apelación y Queja, pendientes de resolución, serán atendidos dentro de los plazos que permita la capacidad resolutoria del TRASU, que en ningún caso superará el plazo previsto en el artículo 1 de la presente resolución.



Artículo 8.- El Consejo Directivo del OSIPTEL, de considerarlo necesario, podrá dictar otras medidas adicionales a las establecidas en la presente resolución.

Artículo 9.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación en el Diario Oficial "El Peruano" de la presente Resolución.

Artículo 10.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución conjuntamente con la Exposición de Motivos y el Informe Sustentatorio sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

Artículo 11.- Lo dispuesto en la presente Resolución entrará en vigencia luego de transcurridos diez (10) días calendarios contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

Regístrese y publíquese.



RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
Presidente del Consejo Directivo

