

EL CONSEJO DIRECTIVO DEL OSIPTEL APROBÓ EL PROYECTO DE NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 052-2021-CD/OSIPTEL, publicado en fecha 7 de abril de 2021 en el Diario Oficial El Perú, el OSIPTEL aprobó el “Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Texto único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

Dicho Proyecto de Norma tiene como objetivo optimizar y facilitar el acceso y la tramitación de los procedimientos administrativos de reclamos, quejas y recursos de apelación de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; por lo cual el OSIPTEL consideró necesaria la adecuación del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Los principales aspectos propuestos en el Proyecto de Norma corresponden a los siguientes:

1. Encauzamiento del procedimiento administrativo

Las entidades de la Administración Pública, como lo es el OSIPTEL, y las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos, como lo son las empresas operadoras en telecomunicaciones, tienen el deber de encauzar de oficio el procedimiento administrativo cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, según ha sido dispuestos en el numeral 3 del artículo 86 del TUO de la Ley N° 27444.

Al respecto, el Proyecto de Norma prevé que las empresas operadoras cumplan con encauzar de oficio los procedimientos administrativos de reclamos y quejas, así como los recursos de apelación según correspondan. Dicho encauzamiento realizado no implica un reinicio del computo del plazo para resolver el reclamo.

2. Mecanismos de acceso e información del expediente

El Proyecto de Norma obliga a las empresas operadoras a contar con un registro de reclamos, el cual debe comprender toda la información del procedimiento de reclamo, recurso de apelación y/o queja presentado por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como, la información relativa a la solución anticipada del reclamos y reporte de averías, solución anticipada de recursos de apelación y silencio administrativo positivo, de ser el caso.

Asimismo, el referido Proyecto de Norma propone que, ante presentaciones de reclamos por página web, la empresa operadora debe proporcionar al usuario su cuenta y clase secreta, y en caso de recurso de apelación o queja, se debe informar el enlace de acceso del Sistema de Consulta de expedientes Virtuales del TRASU, con la finalidad que se permita acceder al expediente de su reclamo y conocer la tramitación y plazo para resolver del mismo.

La propuesta de modificatoria del artículo 11 del Proyecto de Norma prevé que las empresas operadoras que cuentan con 500 000 usuarios a nivel nacional deben enviar al teléfono móvil o dirección electrónica indicada los mensajes o notificaciones referidos al encausamiento del reclamo, emisión de resolución de primera instancia y el plazo para la presentación del recurso de apelación o subsanación; e informar la fecha de elevación del recurso o fundamentación de la improcedencia del mismo.

3. Reducción de plazo de devoluciones de montos reclamados

Conforme ha sido previsto en el artículo 14 del Proyecto de Norma, el plazo para la devolución de montos reclamados por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones ha sido reducido; ello en virtud a que la empresa operadora debe efectuar la devolución en el recibo correspondiente al siguiente ciclo de facturación inmediato posterior o en un plazo máximo de un (01) mes.

Cabe señalar que el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones vigente prevé que la devolución se efectúa a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior a la declaración fundada del reclamo presentado por el usuario, o en un plazo máximo de dos (02) meses.

4. Materias reclamables

El Proyecto de Norma propone una delimitación de las materias reclamables en razón de: 1) Facturación y cobro; 2) Calidad en la prestación del servicio; 3) Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones; 4) Falta de servicio; 5) Instalación, activación o traslado del servicio; 6) Falta de baja o suspensión del servicio; 7) Recargas; 8) Contratación no solicitada; 9) Migración; 10) Portabilidad y 11) Otras material reclamables referidas a la negativa a contratar el servicio, la falta de entrega de recibos y la negativa a brindar la facturación detallada o llamadas entrantes.

5. Formas de presentación y plazo

El Proyecto de Norma incorpora la modificación del artículo 50 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de

Telecomunicaciones, de modo que se determinan cinco (05) formas de presentación del reclamo de usuarios a la empresa operadora.

De acuerdo con lo previsto en la referida propuesta modificatoria, las formas de reclamo se efectúan mediante: 1) canal telefónico; 2) de manera personal, 3) presentación de un escrito de reclamo, 4) página web de intranet o por aplicativo y 5) el Sistema de Gestión de Usuarios.

Cabe precisar que el Proyecto de Norma pretende reducir el plazo de presentación de reclamos ante la empresa operadora de dos (02) años a hasta seis (06) meses después de la fecha de vencimiento del recibo que tiene el concepto reclamado; así como hasta seis (06) meses después de requerido el cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados.

Respecto a la presentación de recursos de apelación, el Proyecto de Norma prevé que las formas de reclamo se efectúan mediante: 1) canal telefónico; 2) de manera personal, 3) presentación de un escrito de reclamo y 4) página web de intranet o por aplicativo.

La presentado el recurso de apelación, la empresa operadora lo eleva al TRASU en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, salvo en el caso que se haya declarado su inadmisibilidad.

En los casos en los cuales la empresa operadora no eleve el recurso de apelación dentro del plazo establecido, debe aplicar la solución anticipada de recurso de apelación, salvo que el reclamo o el recurso de apelación haya sido interpuesto contraviniendo lo señalado en el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Asimismo, respecto a la queja, esta puede ser presentada por el usuario en cualquier estado del procedimiento de reclamo. En los casos en los que se solicite declarar que ha operado el silencio administrativo positivo, el usuario cuenta con un plazo de hasta seis (6) meses, contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución de su reclamo, para presentar dicha solicitud.

Presentada dicha solicitud en la empresa operadora, esta debe elevarla al TRASU en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación, salvo que se haya declarado su inadmisibilidad; en cuyo caso el plazo se computa desde el día siguiente de la subsanación.

6. Cumplimiento de las resoluciones del TRASU y evaluación de las mismas

Las empresas operadoras están obligadas a cumplir con las resoluciones emitidas por el TRASU en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios.

De oficio, a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos evalúa el cumplimiento de las resoluciones emitidas por la empresa operadora o por el TRASU.

7. Comentario

Los aspectos que más destaca en el proyecto de norma son la simplificación de la tramitación de los reclamos al disponer la actuación de oficio por parte del operador cuando se deba encauzar los reclamos, la reducción de los plazos en las devoluciones, la ampliación de los canales de presentación y la modificación de los plazos en el procedimiento trilateral seguido ante el TRASU. Los cambios propuestos tienen un sentido positivo para los usuarios, sin embargo, respecto de los operadores requieren importantes modificaciones en sus procedimientos internos, lo que supone

se inviertan recursos para concretar la reforma del reglamento de gestión de reclamos.