



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ANEXO

Formato para la presentación de comentarios

Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Matriz de Comentarios	
I. Texto Normativo	
Artículo del Proyecto a Comentarios	Versión Final del Artículo
II. Comentarios de los interesados	
Nombre de quien realiza el comentario/ Síntesis de los Comentarios	Posición del OSIPTEL



Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Artículo Primero.- Modificar los artículos 9 y 70 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 modificatorias, por el siguiente texto:

“Artículo 9.- Registro de reclamos

Las empresas operadoras deberán contar con un registro de reclamos, el cual consignará la siguiente información:

1. Código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado.
2. Nombres y apellidos completos del usuario.
3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
4. Materia de reclamo.
5. Fecha de presentación.
6. Número, fecha de emisión, sentido y fecha de notificación de las resoluciones emitidas; y,
7. Estado del procedimiento, incluyendo los datos referidos a la presentación de recursos o quejas por parte del usuario.

En los casos de reclamos por calidad del servicio en los que debido a la naturaleza de la avería se requiera el desplazamiento de personal técnico de la empresa operadora al domicilio del usuario, las empresas operadoras asignarán al reclamo por avería un código o número correlativo de identificación. Adicionalmente, la empresa operadora registrará dicho código o número correlativo de identificación; así como la información a la que se refieren los numerales 2 al 5 y la fecha y hora de la reparación.”

“Artículo 70.- Objeto de la queja

El usuario podrá presentar una queja en los siguientes casos:

1. Cuando haya operado el silencio administrativo positivo.
2. Suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo que se proceda conforme al artículo 30.
3. Por el requerimiento de pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo.
4. Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja.
5. **No elevar el recurso de apelación, cuando corresponda.**
6. Cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo.
7. Otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.”

Artículo Segundo.- Sustituir los artículos 39 y 40 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 modificatorias, por los siguientes textos:

"Artículo 39.- Notificación por medios electrónicos

1. El usuario podrá autorizar que la notificación de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento administrativo asociado a su reclamo se realice a través de los siguientes medios electrónicos:

- a) Correo electrónico, o
- b) Casilla electrónica.

En caso la primera o la segunda instancia implementen la casilla electrónica se entenderá que éste es el único medio electrónico a ser empleado para realizar las notificaciones de sus actos administrativos.

En ambos casos, se deberá contar con una constancia de la aceptación expresa del usuario acerca de esta modalidad de notificación, excepto el caso descrito en el numeral 2.

Salvo que el usuario señale algo distinto, se entenderá que dicha autorización rige para todos los actos administrativos subsiguientes hasta la conclusión del procedimiento en la vía administrativa.

2. De presentarse el reclamo, apelación o queja por vía web, la notificación necesariamente se realizará utilizando medios electrónicos.

3. La notificación electrónica deberá contener los requisitos establecidos en el artículo 24 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 y el acto administrativo a notificar podrá incluirse en archivo adjunto en formato de solo lectura.

4. En el caso de la casilla electrónica, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la empresa operadora o el OSIPTEL la deposite en el buzón electrónico asignado al usuario, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida.

5. La notificación por correo electrónico surtirá efectos el día que conste haber sido recibida. La constancia de recepción es el mensaje de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario que deberá archivarse en el expediente en el que se ha emitido el acto administrativo notificado. Si transcurridos dos (2) días hábiles desde el envío de la notificación electrónica, la empresa operadora no hubiere recibido el correspondiente mensaje de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario, deberá proceder a realizar la notificación personal, volviéndose a computar, para dicho efecto, el plazo al que se hace referencia en el artículo 36-A.

6. La notificación electrónica a cargo de las empresas operadoras o del TRASU deberá realizarse en día y hora hábil dentro del horario de 8:00 a 20:00 horas. Si la notificación se realiza más allá del horario hábil, se entenderá efectuada el día hábil siguiente."



2



"Artículo 40.- Información sobre los mecanismos de notificación por medios electrónicos

En la presentación del reclamo, recurso de apelación y queja, la empresa operadora deberá informar a los usuarios los medios electrónicos disponibles para realizar la notificación de los actos administrativos que se emitan; así como las responsabilidades asumidas por éstos al autorizar tal modalidad de notificación.

En el caso de la notificación por casilla electrónica, los usuarios asumen las siguientes responsabilidades:

1. Aceptar las condiciones de uso del sistema de casillas electrónicas.
2. Tomar las medidas de seguridad respecto del código de usuario y contraseña que permiten su autenticación, así como el uso de la casilla electrónica asignada.
3. Revisar periódicamente su casilla electrónica, a efectos de tomar conocimiento de los actos administrativos o demás comunicaciones notificadas.

En el caso de la notificación por correo electrónico, los usuarios asumen las siguientes responsabilidades:

1. Señalar una dirección de correo electrónico válida.
2. Mantener activa la dirección de correo electrónico durante la tramitación del procedimiento administrativo.
3. Mantener activa la opción de respuesta automática de recepción de la cuenta de correo electrónico, en caso éste lo permita; o, en su defecto, enviar un correo electrónico confirmando la recepción de la notificación.
4. Asegurarse que la capacidad del buzón permita la recepción de la notificación.
5. Revisar continuamente la cuenta de correo electrónico, incluyendo la bandeja de spam o el buzón de correo no deseado."

Artículo Tercero.- Incluir los artículos 39-A y 58-A al 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 modificatorias, con los siguientes textos:

"Artículo 39-A.- Creación y asignación de casillas electrónicas para la notificación de actos administrativos del TRASU

El OSIPTEL asignará casillas electrónicas para la notificación de los actos administrativos emitidos por el TRASU a las empresas operadoras y a los usuarios.

En tanto no se establezca su uso obligatorio, las casillas electrónicas serán asignadas a los usuarios que hayan aceptado expresamente ser notificados por medio electrónico o que hayan optado por interponer el recurso de apelación o la queja por vía web.

La implementación del sistema de notificación vía casilla electrónica del TRASU estará a cargo del OSIPTEL. Para hacer efectiva la notificación por esta vía, las empresas operadoras, por encargo del OSIPTEL, efectuarán al momento de la interposición del recurso de apelación o queja, la creación de la casilla y su asignación al usuario. Para ello, deberán validar la identidad del usuario y proceder



con la creación de la casilla electrónica, haciendo uso de los servicios web provistos por el OSIPTEL.

Una vez creada la casilla electrónica, como parte del procedimiento de interposición del recurso de apelación o queja e independientemente del medio elegido por el usuario para su interposición, la empresa operadora deberá entregar al usuario las credenciales.”

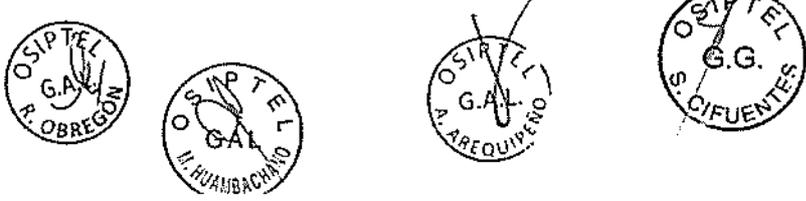
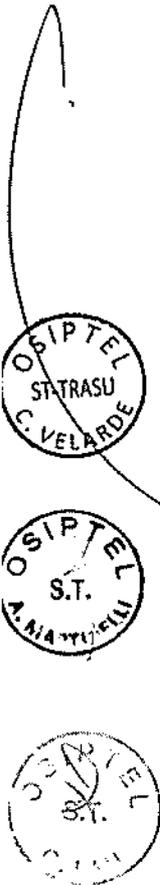
“Artículo 58-A.- Declaración de improcedencia del recurso de apelación

Los recursos de apelación interpuestos excediendo el plazo establecido serán declarados improcedentes por la primera instancia. En estos casos, no resulta exigible la obligación establecida en el artículo 61 de la presente norma.

La empresa operadora en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de la interposición del recurso deberá emitir la resolución correspondiente.”

Artículo Cuarto.- Modificar el “Anexo 1 – Régimen de Infracciones y Sanciones” 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, por el siguiente texto:

5	La empresa operadora que no cuente con un Registro de Reclamos que consigne: (i) el código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado, (ii) los nombres y apellidos completos del usuario, (iii) el número o código del servicio o del contrato de abonado, (iv) la materia de reclamo, (v) la fecha de presentación, (vi) el número, fecha de emisión, sentido y fecha de notificación de las resoluciones emitidas; y, (vii) el estado del procedimiento, incluyendo los datos referidos a la presentación de recursos o quejas por parte del usuario; incurrirá en infracción grave. (Artículo 9°)	GRAVE
28	La empresa operadora que en las notificaciones por medios electrónicos : (i) no cumpla con realizar la notificación del acto administrativo en el plazo o conforme a los requisitos establecidos, y/o (ii) realice la notificación en una dirección de correo electrónico distinta a la que el usuario hubiese señalado o en una casilla electrónica distinta a la asignada, y/o (iii) no realice la notificación personal, transcurridos dos (2) días hábiles desde el envío de la notificación por correo electrónico sin que la empresa operadora hubiere recibido el mensaje de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario; incurrirá en infracción grave (Artículo 39)	GRAVE
29	La empresa operadora que no informe al usuario, al momento de la presentación de su reclamo, recurso de apelación y queja los medios electrónicos disponibles para realizar la notificación de los actos administrativos que se emitan; así como las responsabilidades asumidas por éstos al autorizar tal modalidad de notificación; incurrirá en infracción leve. (Artículo 40)	LEVE



Artículo Quinto.- Modificar el Anexo N° 2.4 y el Anexo N° 2.5 (Formatos) del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL y modificatorias, por los formatos consignados en el Anexo de la presente resolución.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

Única.- Las disposiciones contenidas en la presente norma entrarán en vigencia luego de transcurridos treinta (30) días calendarios contados a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano"; salvo los artículos 39, 39-A y 40, así como la modificación del Anexo N° 2.4 y el Anexo N° 2.5 (Formatos), los cuales entrarán en vigencia una vez implementado el sistema de casillas electrónicas del OSIPTTEL.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

Única.- La Gerencia General del OSIPTTEL emitirá una Directiva para la creación y asignación de las casillas electrónicas.



Handwritten signature or initials.

Datos del Usuario

Nombres del usuario							
Apellidos del usuario							
Tipo de documento de identidad	DNI	RUC	CE				
N° del documento de identidad							
Autorizo ser notificado por casilla electrónica		SI					
En caso de no autorizar la notificación vía casilla electrónica, consignar la dirección del domicilio							
Distrito		Provincia					
N° de servicio público móvil (opcional)							

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

Nombres del representante							
Apellidos del representante							
Tipo de documento de identidad	DNI	CE					
N° del documento de identidad							

Adjuntar carta poder simple con firma del usuario o declaración jurada sobre su designación como representante.

Datos del Recurso de Apelación

Empresa	
Servicio	
N° o código del servicio o del contrato de Abonado	
Código o N° del reclamo	
Recurso de apelación contra la Resolución N°	
Fecha de la Resolución	
Fecha de notificación de la Resolución	

Precisar las razones para la apelación. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

Por tanto, solicito elevar el presente recurso al TRASU.

_____ Firma

Fecha: _____



1



M

Datos del Usuario

Nombres del usuario							
Apellidos del usuario							
Tipo de documento de identidad	<input type="checkbox"/> DNI	<input type="checkbox"/> RUC	<input type="checkbox"/> CE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N° del documento de identidad							
Autorizo ser notificado por casilla electrónica		SI					
En caso de no autorizar la notificación via casilla electrónica, consignar la dirección del domicilio							
Distrito		Provincia					
N° de servicio público móvil (opcional)							

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos:

Nombres del representante							
Apellidos del representante							
Tipo de documento de identidad	<input type="checkbox"/> DNI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> CE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N° del documento de identidad							

Adjuntar carta poder simple con firma del usuario o declaración jurada sobre su designación como representante.

Datos de la Queja

Empresa	
Servicio	
N° del servicio o del contrato de abonado	
Código o N° del reclamo	
Código de identificación de la "queja"	

Interpongo Queja por la trasgresión de las normas de procedimiento, cometida en mi reclamo.

Marcar con un aspa (X) la trasgresión que corresponda a su queja:

<input type="checkbox"/>	No permitir la presentación del reclamo/ recurso/ queja; o por la negativa a entregar el código o N° de identificación del reclamo, recurso o queja.
<input type="checkbox"/>	No contestación oportuna del reclamo/
<input type="checkbox"/>	Suspensión del servicio a pesar de tener reclamo en trámite
<input type="checkbox"/>	No elevar la apelación/ No elevar la queja
<input type="checkbox"/>	Por el requerimiento de pago del monto reclamado; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo
<input type="checkbox"/>	Otros defectos de tramitación u otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL (señalar en qué consisten)

Observaciones (Si desea puede manifestar algún aspecto adicional que considere pertinente). Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

_____ Firma _____ Fecha: _____



M