



Resolución del Consejo Directivo N° 003 -2003-CD/OSIPTEL

Lima, 24 de enero del 2003
Publicado el 30 de enero del 2003

VISTO:

El Proyecto de Reglamento de Organización y Funciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por la Gerencia de Usuarios;

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Supremo N° 008-2001-PCM aprobó el Reglamento General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, en cuyo artículo 58° se establece que OSIPTEL tiene competencia exclusiva para conocer y resolver los reclamos presentados por los usuarios contra empresas operadoras, en segunda instancia.

Que, el artículo 59° del Reglamento General de OSIPTEL establece que OSIPTEL resolverá los reclamos a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), de conformidad con las normas contenidas en la Directiva de Atención de Reclamos de Usuarios que emita OSIPTEL y demás normas complementarias.

Que, mediante Resolución N° 032-97-CD/OSIPTEL del 31 de diciembre de 1997 se aprobó el Reglamento para la Solución de Reclamos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones ante OSIPTEL. No obstante, mediante Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL del 26 de julio de 1999, se aprobó una nueva Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, derogándose diversos artículos del mencionado Reglamento.

Que, resulta necesaria la emisión de un nuevo instrumento que norme la estructura y funciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo de OSIPTEL en su sesión N° 165;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el “Reglamento de Organización y Funciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios”, texto que forma parte de la presente resolución.

Artículo Segundo.- Disponer la entrada en vigencia del “Reglamento de Organización y Funciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios” a partir del 1° de febrero del 2003.

Regístrese y comuníquese y publíquese;

EDWIN SAN ROMAN ZUBIZARRETA
Presidente del Consejo Directivo

REGLAMENTO DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

TITULO I GENERALIDADES

Artículo 1º.- Alcances

El presente Reglamento norma la estructura y funciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, (TRASU).

TITULO II FUNCIONES

Artículo 2º.- Competencia

El TRASU es el órgano encargado de resolver en última instancia administrativa los recursos presentados por los usuarios en relación a las siguientes materias:

1. Facturación;
2. Cobro del servicio;
3. Instalación o activación del servicio;
4. Traslado del servicio;
5. Suspensión o corte del servicio;
6. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo veracidad de la información brindada al usuario;
7. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario;
8. Incumplimiento por parte de la empresa operadora en efectuar las devoluciones ordenadas por el Consejo Directivo o por la Gerencia General de OSIPTEL a favor de los usuarios o abonados; y,
9. Otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL.

Artículo 3º- Funciones

Son funciones del TRASU:

1. Resolver en última instancia administrativa los recursos de apelación y las quejas que le sean interpuestos;
2. Declarar nulos los actos administrativos expedidos por las empresas; cuando hayan incurrido en alguna de las causales señaladas por la Ley del Procedimiento Administrativo General;
3. Imponer las sanciones conforme lo dispuesto en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones de OSIPTEL.
4. Expedir resoluciones que constituyan precedente de observancia obligatoria en materia administrativa.

5. Expedir lineamientos que orienten a los usuarios y a las empresas operadoras sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, en los aspectos que fueren de su competencia.
6. Proponer al Consejo Directivo la publicación de las resoluciones que constituyan precedente de observancia obligatoria en materia administrativa así como los lineamientos que orienten a los usuarios y a las empresas operadoras sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.
7. Aprobar el contenido de los formatos u otros métodos a emplearse que permitan un eficaz despacho de los recursos puestos en su conocimiento, así como la uniformización en su presentación.
8. Aprobar el listado de medios probatorios a ser actuadas en los reclamos.
9. Otras que le asigne el Consejo Directivo de OSIPTEL.

Artículo 4º.- Delegación

El TRASU podrá delegar en otros funcionarios de OSIPTEL algunas de sus funciones siempre que no versen sobre su función resolutive y de emisión de normas de carácter general.

Artículo 5º.- Autonomía

El TRASU es funcionalmente autónomo, rige su actuación por el presente Reglamento y por las normas que lo complementen.

Los Vocales resuelven de conformidad con las reglas de Derecho, ajustándose a los medios probatorios actuados durante el procedimiento.

TÍTULO III ESTRUCTURA ORGÁNICA

CAPÍTULO I CONFORMACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL TRASU

Artículo 6º.-Conformación de las Salas del TRASU

El TRASU resuelve colegiadamente los casos que se sometan a su competencia.

El TRASU estará integrado por el número de Salas que disponga el Consejo Directivo de OSIPTEL, pudiéndose constituir Salas para encargos específicos. Cada una de las Salas deberá estar conformada de por lo menos tres Vocales, pudiendo cada Vocal integrar más de una Sala.

Artículo 7º- Sesiones

Las Salas del TRASU sesionarán ordinariamente para resolver los casos que se sometan a su competencia, en la periodicidad que determine la Secretaría Técnica del TRASU, conforme a los lineamientos que establezca el TRASU

Cuando lo determine el Presidente del TRASU, o lo solicite un tercio de los Vocales titulares o la Secretaría Técnica del TRASU, se realizará sesión de Sala Plena con la convocatoria a todos los miembros del TRASU.

La Sala Plena se reúne, fundamentalmente, para:

1. Expedir directivas procedimentales internas y adoptar acuerdos para el mejor desarrollo y funcionamiento del TRASU;
2. Expedir resoluciones que se constituyan precedente de observancia obligatoria en materia administrativa.
3. Expedir lineamientos que orienten a los usuarios y a las empresas operadoras sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, en los aspectos que fueren de su competencia.
4. Proponer al Consejo Directivo la publicación de las resoluciones que constituyan precedente de observancia obligatoria en materia administrativa así como los lineamientos que orienten a los usuarios y a las empresas operadoras sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.

Artículo 8º- Quórum

El quórum de asistencia a las sesiones del TRASU es la mitad más uno del número de Vocales que integran la Sala. Si el número de miembros es impar, el quórum es el número entero inmediato superior al de la mitad de aquél.

Para resolver se requiere el voto aprobatorio de la mayoría de Vocales que conforman cada Sala. De no reunirse los votos necesarios para tomar la decisión, se resolverá con la dirimencia del Presidente de la Sala.

Los acuerdos en Sala Plena serán tomados por la mayoría de Vocales asistentes.

Artículo 9º.- Presidencia de las sesiones

El TRASU elige entre los Vocales al Presidente y Vice-Presidente por el período de un año. En la elección participan, únicamente, los Vocales titulares. El Presidente del TRASU dirige las sesiones de Sala Plena y suscribe, en representación del TRASU, los documentos que no requieran firma de los otros Vocales. En los casos de ausencia o impedimento del Presidente, puede delegar tales funciones en el Vice-Presidente.

Sin perjuicio de lo señalado, cada Sala nombrará a su Presidente quien deberá suscribir las Resoluciones Finales que se emitan en su Sala, pudiendo delegar tal función en uno de los otros Vocales que integren la Sala.

Artículo 10°.- Vocales del TRASU

Los Vocales del TRASU serán nombrados por el Consejo Directivo de OSIPTEL, en base a una propuesta presentada por el Presidente de dicho Consejo. Los Vocales del TRASU deberán ser profesionales calificados en especialidades de su competencia y les alcanzan las prerrogativas y beneficios establecidos por el artículo 114° del Reglamento General de OSIPTEL.

El ejercicio del cargo de Vocal no requiere dedicación exclusiva. Sin embargo, se encuentran sujetos a las incompatibilidades y prohibiciones establecidas en los artículos 112° y 113° del Reglamento General de OSIPTEL.

El TRASU puede contar con uno o más Vocales suplentes que, en caso de ausencia o impedimento de algún Vocal titular, puedan reemplazarlo ya sea para completar el quórum o cuando la sala requiera de su presencia para definir votaciones. Al Vocal suplente le corresponden, en el ejercicio de sus funciones, las mismas prerrogativas que a un Vocal titular.

Cuando la situación lo requiera a propuesta del Presidente del Consejo Directivo, el Consejo Directivo de OSIPTEL podrá nombrar como Vocales titulares y suplentes a funcionarios de OSIPTEL, alcanzándoles a éstos las prerrogativas y beneficios establecidos en el primer párrafo del presente artículo.

Artículo 11°.- Honorarios

Los vocales perciben los honorarios que fije el Consejo Directivo de OSIPTEL, salvo que sean funcionarios o empleados de OSIPTEL. Los referidos honorarios son abonados en función a la cantidad de sesiones asistidas, no pudiendo abonarse en el transcurso de un mes, una suma mayor a la que resulte de multiplicar por diez el honorario por sesión aprobado por el Consejo Directivo.

Artículo 12°.- Vacancia del cargo de Vocal

Se produce la vacancia del cargo de Vocal por renuncia aceptada por el Consejo Directivo de OSIPTEL. En caso el Consejo Directivo de OSIPTEL no se pronuncie en un plazo de 15 días útiles, la renuncia se tendrá por aceptada; remoción mediante resolución del Consejo Directivo de OSIPTEL; y muerte o incapacidad permanente para ejercer el cargo.

CAPITULO II SECRETARIA TECNICA

Artículo 13º.-Secretaría del TRASU

La Secretaría Técnica es el órgano de apoyo del TRASU y hace las veces de órgano de enlace entre la estructura orgánica de OSIPTEL y el TRASU. La Secretaría Técnica es permanente y tiene a su cargo el desarrollo de las funciones contempladas en el presente Reglamento.

La Secretaría Técnica se encuentra conformada por un Secretario Técnico, Secretarios Técnicos Adjuntos y Asistentes Legales.

La Secretaría Técnica está a cargo del Secretario Técnico del TRASU, quien es designado por la Gerencia General de OSIPTEL y rinde administrativamente cuenta a la Gerencia de Usuarios de OSIPTEL. Este funcionario podrá ser nombrado como Vocal.

El Secretario Técnico del TRASU propone a la Presidencia del Consejo Directivo de OSIPTEL el número de Secretarios Técnicos Adjuntos que se requieran para atender los recursos que sean sometidos al TRASU, los que serán nombrados por la Gerencia General de OSIPTEL.

Artículo 14º.- Funciones de la Secretaría Técnica

Son funciones de la Secretaría Técnica:

1. Dirigir la tramitación de los asuntos que se sometan a conocimiento del TRASU.
2. Gestionar y/o prestar al TRASU el apoyo logístico y técnico que requiera para el cumplimiento de sus funciones, realizando para tal efecto las coordinaciones necesarias con los demás órganos funcionales y administrativos de OSIPTEL.
3. Distribuir entre las Salas del TRASU, los expedientes que se presenten, en atención a la materia
4. Convocar a la sesiones de las Salas del TRASU dependiendo de la cantidad y complejidad de los casos que se presenten.
5. Solicitar información adicional a las partes del procedimiento, citar a las partes a audiencias de conciliación y requerir que subsanen algún error u omisión en el procedimiento, cada vez que sea necesario; sin que en ningún caso implique emitir un pronunciamiento final sobre el reclamo.
6. Actuar como órgano de instrucción en los procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU.
7. Tramitar y coordinar la realización de inspecciones que el TRASU considere pertinente.
8. Informar con periodicidad mensual a la Gerencia de Administración y Finanzas sobre la cantidad de sesiones de cada una de las salas así como la participación de los vocales en las sesiones.
9. Responsabilizarse por los expedientes del TRASU y por brindar a las partes las facilidades para la revisión de los mismos.

10. Resguardar la información confidencial que obre en su poder, así como llevar un registro de acceso a dicha información.
11. Expedir, a costo de los interesados, copias simples o certificadas de las piezas del expediente que sean solicitadas o de su totalidad.
12. Llevar las actas de las sesiones del TRASU, así como asistir a las sesiones de Sala Plena del TRASU, certificando el resultado de las votaciones.
13. Realizar las investigaciones preliminares sobre cada uno de los casos que se sometan a conocimiento del TRASU, pudiendo inclusive emitir una propuesta de voto.
14. Elaborar informes y reportes que le sean solicitados por el TRASU.
15. Informar a la Gerencia de Usuarios sobre la marcha de los asuntos del TRASU.
16. Proponer al TRASU la realización de Audiencias de Conciliación, asistir a las Audiencias que se lleven a cabo a fin de certificar el Acta respectiva y, presidirlas cuando sea necesario.
17. Otras que le encomiende el TRASU.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Primera.- Deróguense la Resolución del Consejo Directivo N° 032-97-CD/OSIPTEL, Reglamento para la Solución de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones ante OSIPTEL