

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

PROYECTO DE AMPLIACIÓN DE PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

El artículo 30° de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL), dispone que el plazo para la presentación de reclamos por facturación del servicio, es de hasta quince (15) días útiles después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene la facturación que se cuestiona o reclama.

OSIPTEL considerando los comentarios vertidos por usuarios así como por organizaciones de consumidores y en cumplimiento de su función evaluadora del impacto de las normas dictadas en materia de protección de los derechos de los usuarios, ha estimado conveniente ampliar el plazo de presentación de los reclamos por facturación. La adopción de esta medida se realiza de manera coincidente con la preocupación expresada por la Defensoría del Pueblo, en su Resolución Defensorial N° 031-2001-DP que aprobara el informe defensorial N° 59 "Plazo para la interposición de reclamos de usuarios en el servicio público de telecomunicaciones"

Dos meses para presentar reclamo por tráfico de llamadas

En ese sentido, OSIPTEL ha evaluado distintas alternativas de ampliación de plazo para la presentación de reclamos. La propuesta que se somete a consideración permite al usuario presentar un reclamo dentro de los 15 días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento del recibo que cuestiona, sin pagar el monto reclamado; quedando adicionalmente habilitado un plazo de hasta dos meses después del vencimiento del recibo para que el usuario pueda cuestionarlo siempre que hubiere cancelado el mismo.

No obstante lo anterior, cabe mencionar que se ha dejado abierta la posibilidad para que las empresas operadoras puedan fijar un plazo mayor al establecido para la presentación de reclamos.

Un año para solicitar devolución de pago en exceso

De otro lado, se ha considerado conveniente incluir dentro de la Directiva una disposición en la que se establezca el mecanismo a través del cual el usuario podrá solicitar la devolución de los pagos que hubiera realizado en exceso, por conceptos de servicios suplementarios y/o adicionales distintos al tráfico de

llamadas. El proyecto ha considerado tres supuestos ante los cuales se podría solicitar la devolución del monto pagado en exceso: (i) cuando se aplique una tarifa distinta a la vigente al momento de la prestación del servicio; (ii) cuando se facture y cobre por servicios suplementarios y/o adicionales que el usuario no hubiese aceptado ni contratado; y (iii) cuando la improcedencia del cobro ha sido reconocida por la empresa operadora. El plazo propuesto para solicitar la devolución de los pagos en exceso se extiende hasta un año después de efectuado el mismo, sin perjuicio de que el usuario pueda recurrir a la vía judicial. Esta propuesta, surge de los numerosas quejas recibidas por OSIPTEL a lo largo de este tiempo y que al no estar contemplada en la Directiva no podían conocerse en la vía administrativa.