

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

Artículo 1º.- Adiciónese al Artículo 30º de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL, que aprobó la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, el siguiente texto:

"Transcurrido el plazo señalado en el párrafo precedente, los usuarios podrán presentar reclamos por facturación del servicio hasta dos (2) meses contados a partir de la fecha de vencimiento del recibo correspondiente, siempre que se haya cancelado el íntegro del mismo.

Sin perjuicio de lo indicado, las empresas operadoras tienen la facultad de establecer un plazo mayor al fijado en la Directiva."

Artículo 2º.- Adiciónese a la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL, el artículo 30º-A con el siguiente texto:

"Artículo 30º-A.- Plazo para las solicitudes de devolución de pagos en exceso.

El usuario puede solicitar la devolución de los pagos hechos en exceso, cuando:

- La tarifa aplicada no es la vigente al momento de la prestación del servicio,
- La empresa operadora no demuestre la aceptación del servicio suplementario y/o adicional de acuerdo a los mecanismos de aceptación aprobados por OSIPTEL.
- La improcedencia del cobro ha sido documentalmente reconocida por la empresa operadora.

Las empresas operadoras devolverán, los montos cobrados en exceso teniendo en cuenta los intereses compensatorios y moratorios que se hubiesen pactado y en su defecto el interés legal.

Las solicitudes de devolución de éstos pagos podrán ser presentadas hasta un (1) año contado a partir de la fecha en que se efectuó el pago."

Artículo 3°.- Lo dispuesto en la presente Resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano".