

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. ANTECEDENTES

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL, publicada el 14 de mayo de 2015 y vigente desde el 03 de agosto de 2015, el OSIPTTEL aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, el Reglamento de Reclamos).

El Reglamento de Reclamos tiene como objetivo la unificación, simplificación y mejora de la normativa de atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

II. NECESIDAD Y VIABILIDAD DE LA PROPUESTA NORMATIVA

Aplicación del Silencio Administrativo Positivo

Desde la entrada en vigencia del Reglamento de Reclamos se ha evidenciado un importante incremento de los reclamos, recursos de apelación y quejas presentados por los usuarios.

En este punto, es importante resaltar que actualmente gran porcentaje de los expedientes que son elevados al TRASU corresponden a recursos de apelación y quejas en los que resulta de aplicación el silencio administrativo positivo, al haber transcurrido el plazo establecido para su resolución y notificación.

En estos casos, las empresas operadoras se encuentran obligadas a elevar al Tribunal dichos expedientes, a fin que el TRASU resuelva los mismos; sin embargo, esta obligación se convierte en un acto de trámite, toda vez que la pretensión del usuario ha sido acogida por aplicación del silencio administrativo positivo.

Ello implica que, en la práctica, no existe controversia entre las partes, al haberse configurado el silencio administrativo positivo, siendo la pretensión del usuario aprobada de manera automática.

Por tanto, resulta conveniente exceptuar a las empresas operadoras de la obligación de elevar los recursos de apelación y quejas en los casos en los que haya operado el silencio administrativo positivo, siempre que reconozcan la aplicación del mismo y ello sea comunicado al usuario.

Es decir, en estos casos, la empresa operadora deberá comunicar al usuario sobre la aplicación del silencio administrativo positivo y contar con un registro de aplicación del mismo, el cual debe mantenerse permanentemente actualizado y encontrarse a disposición del OSIPTTEL para su supervisión, cuando lo considere pertinente.

Cabe indicar que ante el incumplimiento de la pretensión del usuario acogida en aplicación del silencio administrativo positivo, éste puede presentar una denuncia ante la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU para su evaluación.



Formas de presentación del reclamo, recurso de apelación y queja

Con relación a las vías de presentación de los reclamos, es la vía telefónica la más empleada por los usuarios para la presentación de los mismos.

Debido a ello, a fin de no dilatar los plazos del procedimiento, es necesario que los formularios correspondientes sean elevados debidamente llenados, y que la comunicación telefónica entre el usuario y el operador de la empresa operadora no se extienda con requerimientos de información al usuario que no resultan relevantes para la tramitación del procedimiento.

Asimismo, al ser la vía telefónica un mecanismo mediató para la presentación de reclamos, recursos apelación y quejas, es de especial importancia garantizar que el usuario tenga conocimiento de los términos en los cuales su pretensión ha sido registrada.

En consecuencia, a fin de contar con información precisa y oportuna para el trámite de los reclamos, apelaciones y quejas, realizados vía telefónica, se requiere establecer a las empresas operadoras la obligación de requerir al usuario únicamente la información contenida en el formulario correspondiente, de acuerdo a los formatos contenidos en el Anexo 2º del Reglamento de Reclamos.

La medida precedente se complementa con la obligación para las empresas operadoras de llenar el campo del formulario referido al motivo del reclamo, razones de la apelación u observaciones de la queja, según corresponda, con la transcripción realizada de los mismos, incluyendo la información brindada por el usuario que sea relevante para resolver el reclamo, recurso de apelación o queja. Las empresas operadoras deben leer al usuario, durante la comunicación, la transcripción realizada, efectuando cualquier cambio que sea solicitado por él, de manera previa al registro.

Para concluir, en los casos de reclamos, apelaciones o quejas, realizados vía telefónica, las empresas operadoras deberán grabar la comunicación, informando de ello al usuario, debiendo elevar la grabación de audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario cuando ésta sea requerida por el TRASU. Se exceptúa de esta obligación a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional.

Cumplimiento de las resoluciones del TRASU

A fin de acreditar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU y con el objeto de contar con un mecanismo que simplifique la acreditación del cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU, la presente propuesta establece que las empresas operadoras cuenten con un registro de cumplimiento de resoluciones del TRASU, el cual debe mantenerse permanentemente actualizado y encontrarse a disposición del OSIPTEL para su supervisión, cuando lo considere pertinente.

Actualización del Régimen de Infracciones y Sanciones

Finalmente, se actualiza el "Anexo 1 - Régimen de Infracciones y Sanciones" del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de acuerdo a las nuevas obligaciones establecidas en los artículos 34º-A, 34º-B, 50º, 60º, 73º y 81º.



III. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

El importante incremento en la cantidad de expedientes de reclamos de usuarios ha motivado la adopción de medidas que simplifiquen el proceso tanto en la primera como en la segunda instancia administrativa.

Con la implementación de las medidas planteadas se espera reducir los recursos destinados a la resolución de los expedientes de reclamo garantizando a la vez, el ejercicio de los derechos de los usuarios respecto al cumplimiento de lo resuelto u ofrecido por las empresas operadoras. De este modo, se plantean mecanismos diferentes para asegurar el cumplimiento de las obligaciones de las empresas sin la inclusión de costos adicionales para ellas.

Por el contrario, por el lado de las empresas operadoras se pueden identificar los beneficios vinculados a la reducción en la elevación de expedientes al TRASU, eliminación de documentación vinculada al cumplimiento de las resoluciones de segunda instancia, así como, disminución en la elevación de los audios generados en las comunicaciones con los usuarios.

Por otro lado, los beneficios también alcanzan a la labor del Tribunal en la medida que lo señalado reducirá la carga administrativa que a la fecha enfrenta.

Finalmente, los usuarios del procedimiento de reclamos observarán una reducción en los plazos de atención de sus reclamos, en caso se aplique el silencio administrativo positivo; ya que, en estos casos, no se requerirá la elevación del expediente al Tribunal.

IV. ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA NORMA

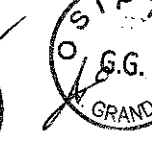
Mediante las nuevas reglas se busca simplificar, agilizar y reducir los costos de tramitación del procedimiento de reclamos, beneficiando a todos los intervinientes del mismo, especialmente al usuario, quien verá atendida su pretensión en un menor plazo. Los cambios introducidos son los que se citan a continuación:

Silencio administrativo positivo

- (i) Las empresas operadoras no estarán obligadas a elevar los recursos de apelación y quejas en los casos en que haya operado el silencio administrativo positivo, siempre que reconozcan la aplicación del mismo y ello sea comunicado al usuario.
- (ii) Por otra parte, se impondrá a las empresas operadoras el deber de contar con un registro de aplicación del silencio administrativo positivo, el cual deberá mantenerse permanentemente actualizado y encontrarse a disposición del OSIPTEL para su supervisión, cuando lo considere pertinente.
- (iii) En el caso de que la empresa operadora incumpla con la pretensión del usuario acogida en aplicación del silencio administrativo positivo, éste podrá presentar una denuncia ante la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal para su evaluación.

Formas de presentación del reclamo, recurso de apelación y queja

- (i) Las empresas operadoras, durante la comunicación, deberán requerir al usuario únicamente la información comprendida en el formulario correspondiente, de acuerdo a los formatos contenidos en el Anexo 2º del Reglamento de Reclamos.
- (ii) En este sentido, se exigirá a las empresas operadoras llenar el campo referido al motivo del reclamo, razones para la apelación u observaciones de la queja,



según corresponda, con la transcripción realizada de las mismas, incluyendo la información brindada por el usuario que sea relevante para resolver el reclamo, recurso o queja.

- (iii) De otro lado, las empresas operadoras se encontrarán obligadas a leer al usuario, durante la comunicación, la transcripción realizada, efectuando cualquier cambio que sea solicitado por él, previamente a su registro.
- (iv) Adicionalmente, las empresas operadoras deberán grabar la comunicación, informando de ello al usuario. Se exceptúa de esta obligación a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional.
- (v) La grabación de audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario deberá ser elevada por las empresas operadoras cuando ésta sea requerida por el TRASU.

Registro de cumplimiento de resoluciones del TRASU

En cuanto a este punto, las empresas operadores deberán contar con un registro de cumplimiento de resoluciones del TRASU, el cual deberá mantenerse permanentemente actualizado y encontrarse a disposición del OSIPTEL para su supervisión, cuando lo considere pertinente.

