

ACTA DE SESION 36 DE MESA DE TRABAJO PARA LA REVISIÓN EX POST DE LA NORMATIVA DEL OSIPTEL

Siendo las 9:30 horas del día 02 de mayo de 2019, en la sede institucional del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, ubicada en Av. Avenida Parque Norte 1180, San Borja – Lima, se encuentran reunidos los siguientes miembros de la Mesa de Trabajo del proceso interno de revisión ex post de la normativa del OSIPTEL (en lo sucesivo, la COMISION):

- Romina Alania Recarte. ✓
- Laura Ramos Meneses. ✓
- Johan Rosales Heredia. ✓
- Jorge Huaman Sanchez. ✓
- Gaby Lau Deza. ✓
- Maritza Olivares Navarro. ✓
- Gustavo Torres Linares ✓

Siguiendo con la revisión, se empezó la revisión del Reglamento de Reclamos (Resolución N° 047-2015-CD/OСИTEL), se analizaron los artículos 01° al 24° realizándose las siguientes recomendaciones:

Artículo 1°: Objeto y ámbito de aplicación	Se recomienda eliminar la palabra “obligatoriamente” al ser repetitivo.
Artículos 3°: Vía previa ante las empresa operadoras	Se recomienda trasladar este artículo al 22° donde se precisan los órganos resolutiveos, indicando la obligatoriedad de la primera instancia y el segundo párrafo del art.3° como segundo párrafo de este artículo.
Artículos 6°: Deber de encauzar el procedimiento	Se recomienda evitar la referencia normativa y más bien hacer alusión a que sin importar la vía por la que el usuario presenta un reclamo o la materia reclamable que indica (por ejemplo, a través del libro de reclamaciones) la empresa debe encauzarlo de manera correcta de oficio, lo cual no altera los plazos legales establecidos para la resolución de reclamos (esto viene del último párrafo del art. 28, de donde debe eliminarse).
Artículo 8°: Prácticas prohibidas en el procedimiento de reclamos	Se sugiere hacer referencia a la atención de reclamos, apelaciones y quejas (eliminar recursos, ya que el único recurso es la apelación) y no indicarlo SOLO para las empresas operadoras, sino en general. Asimismo, agregar el tema de que no se puede cobrar por el tramite ni solicitar a un abogado, además cambiar el orden de los demás supuestos de tal manera que los temas más relevantes para los usuarios se enumeren primero (por ejemplo, primero el numeral 1, luego el 7, luego el 4 y de ahí los demás).



<p>Artículo 9°: Registro de Reclamos</p>	<p>Se propone juntar este con otros registros, en la medida que lo más eficiente sería exigir a la empresa tener un solo registro con toda la información pertinente. Ello además facilitaría la supervisión por parte del OSIPTEL y el acceso a este registro por parte del regulador ya sea para labores de supervisión como de seguimiento. En particular, debería existir un registro de reclamos / averías / SAR / solución anticipada de apelaciones/ cumplimiento de resoluciones del TRASU.</p>
<p>Artículo 10°, 11° y 12°: Acceso al expediente y estado del expediente, mecanismo adicionales de acceso e información del expediente y expedición de copias del expediente</p>	<p>Se recomienda unir estos dos artículos y simplificarlos a fin de indicar que las partes tienen derecho a acceder al expediente y conocer su estado en cualquier momento ya sea solicitándolo de manera presencial, soporte informático en las oficinas de las empresas y del OSIPTEL o vía página web. En los últimos dos casos la obligación es solo para las empresas que están obligadas a contar con una página web. Asimismo, pueden solicitar copias simples o certificadas del mismo. Asimismo, se debe evaluar la pertinencia de mantener el último párrafo del art. 11 en la medida que este tema no ha sido implementado y GTICE ha manifestado la imposibilidad de hacerlo debido a la capacidad de nuestros sistemas.</p>
<p>Artículo 13° y 14°: Devolución e interés aplicable e información oportuna de devolución</p>	<p>Se sugiere reducir estos artículos indicando que las devoluciones en los casos de reclamos fundados se rigen por los artículos sobre la materia de CDU y en los casos de reclamos infundados, la empresa puede exigir el pago del monto adeudado más el interés correspondiente, en un plazo de 15 días hábiles desde la resolución de primera o segunda instancia, según corresponda.</p>
<p>Artículo 15° y 16°: información a ser proporcionada al usuario e información en oficinas y en página web</p>	<p>Se propone incluir estos artículos en CDU en los artículos 6° y 8° según corresponda.</p>
<p>Artículo 17°: Oficinas o Centros de Atención a usuarios</p>	<p>Se recomienda definir las oficinas o centros de atención a usuarios en el glosario de términos general e indicar que cuando en las normas se hace referencia a éstos, se entenderá que también se incluye a los puntos de venta habilitados para la presentación de reclamos, apelación y quejas en las provincias donde no haya oficinas y centros de atención a usuarios. Ello, a fin de que no sea necesario hacer la salvedad de esta excepción en cada artículo que haga referencia a estos centros. Asimismo, se sugiere no hacer referencia al umbral de medio millón de abonados para tener más o menos obligaciones y solo indicar que se aplica para las empresas que tienen obligación de contar</p>



	con página web, en la medida que si hay cambios en el umbral desde que esta obligación de página web existe, no se tenga que modificar todos los reglamentos.
Artículo 18°: Formularios de reclamos, recursos y quejas	Se recomienda cambiar el título para hacer referencia a “apelaciones” en vez de recursos. Asimismo, el inciso dos cambiaría en la medida que de que se haya definido en el glosario lo sugerido en el punto precedente. Considerar no hacer referencia a recursos sino solo a apelaciones en el penúltimo párrafo.
Artículo 19°: Solución anticipada de reclamos	Mejorar la redacción del tercer párrafo a fin de dejar claro que si el abonado no aceptase la solución anticipada de reclamos, el reclamo se considera como recibido en la fecha que el usuario lo comunico a la empresa y en ningún caso luego de los 3 días hábiles con que cuenta la empresa para solucionar. Eliminar el último párrafo e incluir un artículo anterior general que indique que la carga de la prueba siempre es responsabilidad de la empresa operadora.
Artículo 20°: Cumplimiento de la solución anticipada de reclamos	Se pueden juntar todas las alusiones a cumplimientos en un solo artículo, por ejemplo juntar este con el 56°. Asimismo, cuando se junte todo se deben establecer los plazos para el cumplimiento de las resoluciones de primera y segunda instancia administrativa.
Artículo 21°: Registro de la solución anticipada de reclamos	Se recomienda uniformizar los registros a fin de que sea lo más sencillo posible su implementación y acceso por parte del OSIPTEL a los mismos.
Artículo 22° y 23°: Órgano de resolución de primera instancia y representación de la empresa operadora ante el TRASU	Se recomienda unir estos dos artículos así como incluir lo pertinente del artículo 3°.
Artículo 24°: Órgano de resolución de segunda instancia	Se sugiere eliminar la última parte del segundo párrafo por ser un tema interno (terminar el párrafo en “en su Reglamento.”).

Finalmente, se redactó, se dio lectura y se dio conformidad al contenido de la presente acta de la sesión; levantándose la misma a las 11:00 del 02 de mayo de 2019.



