

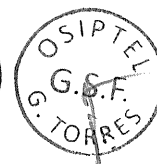
# ACTA DE SESION 37 DE MESA DE TRABAJO PARA LA REVISIÓN EX POST DE LA NORMATIVA DEL OSIPTEL

Siendo las 9:30 horas del día 07 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. ✓
- Pamela Cadillo La Torre.✓
- Carmen Velarde Koechlin.✓
- Gustavo Torres Linares. ✓

Siguiendo con la revisión, se empezó la revisión del Reglamento de Reclamos (Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL), se analizaron los artículos 25° al 34° realizándose las siguientes recomendaciones:

|                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Artículo 25°: Sujetos activos del proceso                             | Se recomienda cambiar la palabra recursos por apelaciones. Asimismo, se debería hacer la salvedad en este artículo que si bien los usuarios pueden presentar un reclamo y seguir todo el proceso, en caso el resultado fuera un abono de dinero en efectivo, este solo podría cobrarlo el abonado. Asimismo, se debe tomar esto en cuenta a fin de considerar siempre como primera opción el devolver el dinero a través de descuentos en el siguiente recibo por ejemplo.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Artículos 26° y 27°: Representación general y representación especial | Se sugiere mejorar redacción y juntar artículos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Artículos 28°: Objeto del Reclamo                                     | Se recomienda evaluar el listado general de materias reclamables ya que algunas podrían agruparse (por ejemplo la 6 y la 10) y otras debe precisarse su definición (por ejemplo “cobro” y “calidad”). Asimismo, en cada caso es necesario establecer cuál es la consecuencia si el reclamo se declara fundado para dar mayor predictibilidad al usuario/abonado. Si el resultado de la declaración de fundado no responde a las expectativas del reclamante entonces talvez el reclamo debió ser encauzado de manera diferente (por ejemplo, personas que se quejan por veracidad de la información porque les dieron información errónea que los llevo a contratar un plan que no es lo que necesitan y el fundado indica que les deben dar |



|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                | información fidedigna, pero claramente esta no es la expectativa del usuario ya que a estas alturas eso no le sirve). Además, se debe verificar si es necesario mantener el tema tan abierto incluyendo los puntos 13,14 y 15 donde básicamente puede entrar cualquier cosa.<br>Adicionalmente se debe evaluar donde se puede incluir que cuando un reclamo se declara fundado, todos los que vengan después ya se consideren fundados por default (por ejemplo en el caso de contratación no solicitada o similares). |
| Artículo 29°: Formación de expediente                          | Se recomienda juntar con artículos 77° y 78° sobre el expediente digital ya que si bien puede haber matices por la diferencia entre impreso y digital, debería ser un único artículo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Artículo 30°: Suspensión del acto o de la resolución recurrida | Se sugiere redactar en lenguaje más sencillo y eliminar el segundo párrafo en la medida que creemos que más confunde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Artículo 31°: Inadmisibilidad del reclamo, recurso o queja     | Se propone cambiar la referencia de “recurso” por “apelación” y ordenar a continuación del art. 49° que establece los requisitos para la presentación de reclamos a fin de facilitar la lectura y comprensión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Artículo 32°: Improcedencia de reclamo, recurso o queja        | Se recomienda colocar en un cuadro los requisitos para un mejor entendimiento, asimismo, colocar este artículo a continuación de cuando se establezcan los plazos por materias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Artículo 34°: Aplicación de silencio administrativo positivo   | Se sugiere precisar la redacción para un mejor entendimiento y poner este artículo luego de los artículos donde se establezcan los plazos del procedimiento a fin de que la lectura sea más fluida.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

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 07 de mayo de 2019.

