



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 006 -2012-CD/OSIPTEL

Lima, 13 de enero de 2012.

MATERIA :	MODIFICACIÓN DE LA DIRECTIVA QUE ESTABLECE LAS NORMAS APLICABLES A LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCION DE RECLAMOS DE USUARIOS
-----------	--

VISTOS:

- (i) El Proyecto de Resolución presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que modifica la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y modificatorias; y,
- (ii) El Informe N° 177-GPSU/2011 de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario del OSIPTEL, presentado por la Gerencia General, mediante el cual se sustenta el Proyecto de Resolución al que se refiere el numeral precedente;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 3° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, aprobada por Ley N° 27332 y modificada en parte por la Ley N° 27631, el OSIPTEL tiene función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, y otras de carácter general referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones;

Que el inciso b) del artículo 25° del Reglamento General del OSIPTEL, establece que en ejercicio de la función normativa, OSIPTEL puede dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referido a reglas a las que están sujetos los procesos que se sigan ante cualquiera de los órganos funcionales de OSIPTEL, incluyendo, entre otros, los reglamentos de reclamos de usuarios;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL, este Organismo aprobó la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante, la Directiva Reclamos), la misma que ha sido modificada en parte por las Resoluciones de Consejo Directivo N° 015-2002-CD/OSIPTEL, N° 044-2002-CD/OSIPTEL, N° 096-2003-CD/OSIPTEL, N° 030-2004-CD/OSIPTEL y N° 076-2005-CD/OSIPTEL;

Que, de conformidad con el artículo 44° del Reglamento General del OSIPTEL, este Organismo es competente para tipificar infracciones y determinar las sanciones correspondientes, en materias de su competencia exclusiva;

Que en ese sentido y teniendo en consideración las diversas obligaciones contenidas en las disposiciones de la Directiva de Reclamos, resulta necesario determinar en forma puntual, los tipos de infracciones y las sanciones que serían aplicables a las empresas operadoras en caso de incumplimiento a las referidas disposiciones;

Que, el artículo 7° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, establece que toda decisión del OSIPTEL deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que, el artículo 27° del Reglamento General del OSIPTEL dispone que constituye requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTEL, el que sus respectivos proyectos sean publicados en el diario oficial El Peruano, con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados;

Que en ese sentido, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 102-2010-CD/OSIPTEL de fecha 11 de setiembre de 2010, se publicó en el diario oficial El Peruano el Proyecto de Resolución que modifica la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, con la finalidad que los interesados remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias al mismo;

Que habiéndose analizado los comentarios formulados al referido proyecto, corresponde al Consejo Directivo aprobar la Resolución que modifica la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones;

Que asimismo, de acuerdo a las normas sobre transparencia resulta pertinente ordenar la publicación de la matriz de comentarios respectiva en la página web institucional del OSIPTEL;

En aplicación de las funciones previstas en el inciso b) del artículo 25°, artículo 44° y en el inciso b) del artículo 75° del Reglamento General de OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N°445;

SE RESUELVE :

Artículo Primero.- Incorporar el Título VII –Régimen de Infracciones y Sanciones– a la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y modificatorias.

Este Título constará de los artículos 55°, 56° y 57°, con los siguientes textos:

“TITULO VII

RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

CAPITULO I NORMATIVA APLICABLE

Artículo 55°.- Sanciones

Las empresas operadoras serán sancionadas en los casos de incumplimiento de las obligaciones contenidas en la presente Directiva, de acuerdo al procedimiento y disposiciones previstas en la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, y en las normas que sobre la materia emita el OSIPTEL.

**CAPITULO II
SANCIONES**

Artículo 56°.- Infracciones leves

Constituyen infracciones leves, los incumplimientos por parte de la empresa operadora de cualquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 5° (no exigir mayores requisitos a los establecidos para acreditar la condición de usuario), 6° (no exigir a los representantes mayores formalidades a las establecidas), 12°, 13°, 17°, 20°, 22°, 24°, 33°, 42° (a partir del tercer párrafo), 53° y 54°.

Artículo 57°.- Infracciones graves

Constituyen infracciones graves, los incumplimientos por parte de la empresa operadora de cualquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 8°, 9°, 10°, 19°, 21°, 26°, 27°, 29°, 32°, 38°, 42° (primer párrafo), y 50°.

Artículo Segundo.- Derogar los artículos 47° y 49° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones del OSIPTEL, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 002-99-CD/OSIPTEL y modificatorias.

Artículo Tercero.- Disponer la publicación de la presente resolución y su exposición de motivos en el diario oficial El Peruano.

Artículo Cuarto.- Ordenar la publicación de la presente resolución, su exposición de motivos y la matriz de comentarios respectiva en la página web institucional del OSIPTEL.

Artículo Quinto.- La presente resolución entrará en vigencia al día siguiente de la fecha de su publicación en el diario oficial El Peruano.

Regístrese y publíquese.

GUILLERMO THORBERRY VILLARÁN
Presidente del Consejo Directivo

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

De conformidad con lo establecido en el artículo 3º de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, aprobada mediante Ley N° 27332 y modificada en parte por la Ley N° 27631, el OSIPTEL tiene la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos y normas que regulen los procedimientos a su cargo y otras de carácter general referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones.

El inciso b) del artículo 25º del Reglamento General del OSIPTEL, establece que en ejercicio de la función normativa, OSIPTEL puede dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a reglas a las que están sujetos los procesos que se sigan ante cualquiera de los órganos funcionales de OSIPTEL, incluyendo entre otros, los reglamentos que rigen el procedimiento de reclamos de usuarios.

En ese sentido, dando cumplimiento a lo dispuesto en la normativa vigente, el OSIPTEL aprobó mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL, la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante la Directiva de Reclamos), la misma que ha sido modificada en parte por las Resoluciones de Consejo Directivo N° 015-2002-CD/OSIPTEL, N° 044-2002-CD/OSIPTEL, N° 096-2003-CD/OSIPTEL, N° 030-2004-CD/OSIPTEL y N° 076-2005-CD/OSIPTEL.

Asimismo, el artículo 44º del Reglamento General del OSIPTEL señala que este Organismo es competente para tipificar infracciones y determinar las sanciones correspondientes, en materias de su competencia exclusiva.

En consecuencia, teniendo en consideración las diversas obligaciones contenidas en las disposiciones de la Directiva de Reclamos, resulta necesario determinar en forma puntual los tipos de infracciones y las sanciones que serían aplicables a las empresas operadoras en caso de incumplimiento a las referidas normas, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, y en las normas que sobre la materia emita el OSIPTEL.

Así, en la presente norma se ha incorporado un nuevo Título a la Directiva de Reclamos, en el cual se establece un Régimen de Infracciones y Sanciones. En dicho Régimen se dispone que las infracciones a las obligaciones contenidas en la mencionada Directiva serán calificadas como leves y graves, atendiendo a la afectación que dichas infracciones generan en los abonados y/o usuarios, en el marco de un procedimiento de reclamo.

Para tal efecto, en el artículo 56º se ha dispuesto que los incumplimientos a las disposiciones contempladas en los artículos 5º (no exigir mayores requisitos a los establecidos para acreditar la condición de usuario), 6º (no exigir a los representantes mayores formalidades a las establecidas), 12º, 13º, 17º, 20º, 22º, 24º, 33º, 42º (a partir del tercer párrafo), 53º y 54º de la Directiva de Reclamos, constituyan infracción leve. Esta tipificación se basa en que el incumplimiento a las obligaciones contenidas en los citados artículos, afecta el adecuado trámite del procedimiento de reclamos, al estar referido a aspectos formales del mismo o a la importancia de la información que debe

ser remitida por las empresas operadoras, como la obligación de difundir el procedimiento de reclamos, la formación del expediente administrativo, la remisión al TRASU de determinados documentos, sea en forma física o electrónica, entre otros.

En el artículo 57º se ha establecido que los incumplimientos a las disposiciones contenidas en los artículos 8º, 9º, 10º, 19º, 21º, 26º, 27º 29º, 32º, 38º, 42º (primer párrafo) y 50º de la Directiva de Reclamos, constituyan infracción grave. El sustento para establecer la mencionada tipificación se encuentra en la importancia de brindar una protección mayor a los derechos reconocidos a los abonados y/o usuarios en estos artículos, como son, el derecho a que no se le suspenda o corte el servicio materia de reclamo, que se produzca la resolución del contrato de abonado cuando se encuentra en trámite un procedimiento de reclamos, así como el derecho a que no se le exija el pago del importe reclamado, entre otros. Asimismo, esta tipificación ha obedecido a la mayor afectación que dichos incumplimientos podrían ocasionar a los abonados y/o usuarios, generando en muchos casos, desincentivos para iniciar un reporte o reclamo, continuar con el trámite del procedimiento o dificultando la labor resolutoria del TRASU.

Finalmente, siendo que en la presente norma se han determinado los tipos de infracciones y las sanciones que serían aplicables a las empresas operadoras en caso de incumplimiento a la Directiva de Reclamos, resulta pertinente se deroguen en forma expresa los artículos 47º y 49º del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 002-99-CD/OSIPTEL y modificatorias.