

Alerta Regulatoria: Telecomunicaciones - Diciembre de 2018

Aprueban Resolución que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

El 18 de diciembre de 2018, se publicó en el Diario Oficial “El Peruano” la Resolución N° 266-2018-CD/OSIPTEL, mediante la cual se modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL (“Reglamento de Reclamos”).

A continuación, presentamos las principales novedades de la norma:

- Se establece que las empresas operadoras están obligadas a incluir, en su registro de reclamos, la fecha de emisión y la fecha de notificación de las resoluciones emitidas en el marco de los procedimientos de reclamo iniciados por los usuarios.
- Se ha incluido, como nueva causal para la presentación de una queja, el que la empresa operadora deba elevar el recurso de apelación y no lo haga.
- Se incorpora una disposición en virtud de la cual en los reclamos, apelaciones o quejas presentados vía web, las notificaciones se realizarán necesariamente vía correo electrónico.
- Se establece, como supuesto para declarar la improcedencia de un recurso de apelación, que éste sea presentado fuera de plazo. En estos casos, la norma dispone que la primera instancia deberá emitir la resolución respectiva en el plazo de 5 días hábiles, y tendrá un plazo adicional de 5 días hábiles para notificarla.
- Se ha modificado el Régimen de Infracciones y Sanciones para poder adecuar las infracciones a los cambios de los artículos del Reglamento de Usuarios antes referidos.

- Finalmente, se derogó el Reglamento de Notificación de Actos Administrativos vía Correo Electrónico del OSIPTEL, aprobado mediante Resolución N° 143-2013-CD/OSIPTEL.

Las disposiciones de la presente Resolución entrarán en vigencia a los 30 días calendario de su publicación en El Peruano, es decir, regirán a partir del 17 de enero de 2019.

Para mayor información, por favor contactar a María del Rosario Quiroga (rquiroga@estudiorodrigo.com) y/o Andrea Morelli (amorelli@estudiorodrigo.com).