

Alerta Regulatoria: Telecomunicaciones - Marzo 2017

Aprueban modificación del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

El 31 de marzo de 2017, se publicó la resolución de consejo directivo del OSIPTEL N° 048-2017-CD mediante la cual se modificó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Las principales novedades que presenta el reglamento son las siguientes:

1. La solicitud de acceso al expediente podrá hacerse verbalmente, sin necesidad de solicitarlo mediante el procedimiento de transparencia y acceso a la información pública.
1. Por otro lado, para los reclamos tramitados ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU, adicionalmente a la carta poder simple con firma del usuario, el representante podrá presentar una declaración jurada otorgada por el usuario respecto a su designación, en tanto se implemente la interoperatividad entre las entidades de la administración pública.
1. Como parte de la motivación de las resoluciones expedidas tanto por las empresas operadoras como por el TRASU, se deberá incluir expresamente los hechos relevantes del caso y su relación con los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, así como su valoración en el caso concreto. Asimismo, la motivación podrá sustentarse en la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de informes o similares obrantes en el expediente, los cuales constituirán parte integrante de las resoluciones y serán notificados conjuntamente con ellas.
1. En lo que respecta a la notificación personal de las resoluciones, se agrega un supuesto en caso el usuario no haya indicado su domicilio o que éste sea inexistente, habilitando, de ser el caso, a que la notificación se pueda realizar en el lugar de instalación del servicio.
1. En el caso que no se pueda realizar la notificación durante la primera

visita al usuario, se dejará un aviso indicando la fecha y hora aproximada en la que se realizará la segunda visita. Adicionalmente, se indicará el número telefónico al cual el usuario se podrá comunicar para coordinar la entrega y/o recojo de la notificación, de acuerdo a su elección.

Si no se pudiese realizar la notificación durante la segunda visita, se procederá, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, a dejar la resolución o documento respectivo debajo de la puerta del lugar donde se hubiese realizado la notificación.

1. En relación a la notificación electrónica, la norma señala que ésta empezará a surtir efectos el día que conste haber sido recibida, se tomará como constancia de recepción el mensaje electrónico enviado por el usuario.

Si transcurriesen dos (2) días hábiles desde el envío de la notificación electrónica sin recibir el mensaje de recepción, se procederá a realizar la notificación personal, computándose para tal efecto el plazo de cinco (5) días hábiles.

Las notificaciones electrónicas deberán realizarse en día y hora hábil dentro del horario de 8:00 a 20:00 horas, si se realizasen fuera de este horario se entenderán como efectuadas el día hábil siguiente.

La empresa operadora o el OSIPTEL podrán asignar al usuario, previo consentimiento de éste, una casilla electrónica. En este caso, la notificación se entenderá válidamente efectuada cuando se deposite en el buzón electrónico, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida.

1. En lo que concierne al procedimiento de reclamo por calidad de arrendamiento de circuitos, el arrendador deberá resolver el reclamo presentado en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de su fecha de presentación.

Contra la resolución que resuelve el reclamo cabe recurso de apelación dirigido al TRASU, el cual deberá ser interpuesto en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación.

1. Finalmente, se dispuso la derogación de la causal infracción de plazos por parte de la empresa operadora. Ésta señalaba que los reclamos serían declarados a favor del usuario cuando las empresas operadoras no

emitieran pronunciamiento alguno sobre aquellos dentro de los plazos máximos establecidos en el Reglamento.

Para mayor información por favor contactar a Andrea Morelli (amorelli@estudiorodrigo.com)