

Medidas temporales para el procedimiento de reclamos de telecomunicaciones

Lima, lunes 13 de junio de 2020

Alerta Telecomunicaciones, Media y Privacidad

El viernes 10 de julio de 2020 se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Resolución de Consejo Directivo N° 075-2020-CD/OSIPTEL por la cual se publicó para comentarios el Proyecto “Medidas Temporales Aplicables al Procedimiento de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el Marco de la Emergencia Sanitaria por la existencia del COVID-19”.

¿Cuál es la finalidad de la norma?

Establecer disposiciones temporales (hasta el 31 de diciembre de 2020) para la tramitación de los recursos de apelación y quejas dentro del procedimiento de reclamo de servicios públicos de telecomunicaciones.

¿A quiénes se aplica?

A las empresas concesionarias de los servicios de telecomunicaciones y a sus abonados.

¿De qué manera los afecta?

El Osiptel propone, de manera temporal, que las empresas operadoras habiliten un correo electrónico para la recepción de los recursos de apelación y quejas en el marco de los procedimientos de reclamo de los servicios públicos de telecomunicaciones:

- Se establece que, una vez recibido el correo electrónico, se debe generar una constancia de recepción automática.
- Se establece los requisitos mínimos que debe precisar los usuarios al momento de remitir el correo electrónico.
- Si se utiliza esta modalidad, el usuario acepta el uso del correo electrónico para ser notificado; salvo que precise otra dirección de correo electrónico.
- Las empresas que cuenten con una cantidad mayor o igual a quinientos mil (500 000) abonados deberán elevar los recursos de apelación y/o quejas en formato digital, adjuntando una carta de elevación suscrita con firma digital.
- Dicha modalidad es facultativa para aquellas empresas que cuenten con menos de quinientos mil (500 000) abonados.

Asimismo, se ha dispuesto que las empresas operadoras deberán informar al Osiptel la dirección de correo electrónico para la recepción de los recursos de apelación o quejas en el plazo de un (1) día hábil de entrada en vigencia la norma de las medidas temporales.

Adicionalmente, se ha propone la inclusión como infracción grave no habilitar (o no mantener habilitada) la dirección electrónica para la presentación de recursos de apelación o quejas, así como no realizar la correspondiente elevación; por otro lado, se propone la inclusión como infracción leve no generar la constancia de recepción automática de los recursos de apelación o quejas presentadas.

El Osiptel ha dispuesto un plazo de quince (15) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la publicación del proyecto, para que los interesados puedan presentar sus comentarios. Los comentarios serán presentados mediante correo electrónico a la dirección sid@osiptel.gob.pe, para lo cual se deberá adjuntar un archivo en formato MS Word, de acuerdo al formato establecido.

[Resolución de Consejo Directivo N° 075-2020-CD/OSIPTEL](#)

