

# Osiptel amplió entrada en vigencia del TUO del reglamento de reclamos

Lima, lunes 2 de enero de 2023

## **Alerta Telecomunicaciones, Media y Privacidad**

El 31 de diciembre de 2022, el Osiptel publicó en el Diario Oficial El Peruano la Resolución de Consejo Directivo N° 0232-2022-CD/OSIPTEL, por la cual amplió la entrada en vigencia del “Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones” y dispuso la prórroga de otras disposiciones.

Cabe precisar que el 19 de junio de 2022, el Osiptel publicó en el Diario Oficial El Peruano la Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL, por la cual aprobó el “Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones” el cual debía entrar en vigencia el 01 de enero de 2023.

El Reglamento de Reclamos establece el procedimiento a seguir en la tramitación de los reclamos, recursos de apelación y quejas presentados por los abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Asimismo, de manera previa mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD- Osiptel, el Osiptel aprobó el Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, el cual fue modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo, N° 209-2020-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N°145-2021-CD/OSIPTEL y Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL.

### **¿A quiénes se aplica?**

A las empresas operadoras que presten servicios públicos de telecomunicaciones; así como a sus abonados y usuarios.

### **¿Cuál es la finalidad de la norma?**

El Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones entra en vigencia el 01 de abril de 2023.

Asimismo, se dispuso lo siguiente:

- A partir del 31 de enero de 2023 entra en vigencia todas las disposiciones restantes establecidas en la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL (modificaciones del reglamento de reclamos).

-Hasta el 31 de enero de 2023 se emitirá la “Guía para la presentación de reclamos”

- El artículo 46-A de la Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL entra en vigencia el 27 de noviembre de 2023

### **“Artículo 46-A.- Envío de reportes al Osiptel**

*La información de los reportes de problemas de calidad y averías, sus actualizaciones serán enviadas al Osiptel exclusivamente por medios electrónicos, los siete (7) días de la semana, según los horarios, frecuencia y especificaciones señalados en el Instructivo Técnico que apruebe la Gerencia General del Osiptel para tal efecto.*

---

*El presente artículo aplica para las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional.”*

- A partir del 31 de marzo de 2023 entra en vigencia todas las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL (entrada en vigencia del sistema interoperable)

[Resolución de Consejo Directivo N° 0232-2022-CD/OSIPTEL](#)

[Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL](#)