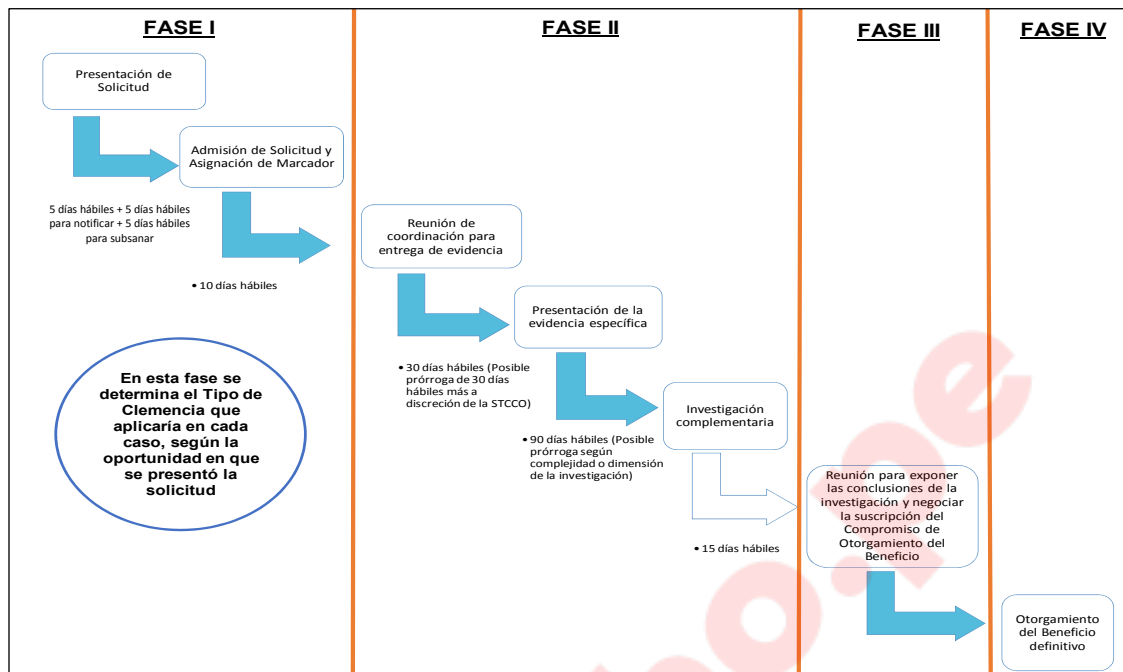


ANEXO V

Flujograma del Programa de Clemencia en Telecomunicaciones



1892579-1

Aprueban 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

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 145 -2020-CD/OSIPTEL

Lima, 9 de octubre de 2020

MATERIA	: 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
---------	--

VISTOS:

(i) El Proyecto de Resolución presentado por la Gerencia General, que tiene por objeto aprobar las 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; y,

(ii) El Informe N° 00028-TRASU/2020 del 23 de setiembre de 2020, elaborado por la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA publicado el 11 de marzo de 2020 en el diario oficial El Peruano, se declaró la Emergencia Sanitaria a nivel nacional por la existencia del COVID-19, estableciéndose, entre otros, que en todos los centros laborales públicos y privados se debe adoptar medidas de prevención y control sanitario para evitar la propagación del COVID-19; norma que se mantiene vigente mediante Decreto Supremo N° 027-2020-SA;

Que, mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM publicado el 15 de marzo de 2020 en el diario oficial El Peruano, el Poder Ejecutivo declaró el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19; que ha sido prorrogado temporalmente mediante Decreto Supremo N° 146-2020-PCM;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM publicada el 5 de mayo de 2020, se aprobó los Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA; incluyendo, como medidas prioritarias a considerar, el virtualizar y habilitar la digitalización de trámites, servicios u otros, así como mecanismos no presenciales en lo que fuera posible, promover la mejora o implementación de diversos canales de atención de servicios a la ciudadanía, priorizando canales digitales, a fin de evitar la aglomeración de ciudadanos en las instalaciones de las entidades;

Que, el Decreto Legislativo N° 1497, Decreto que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19, publicado el 10 de mayo de 2020, señala que las entidades del Poder Ejecutivo cuentan hasta el 31 de diciembre de 2020, para que dispongan la conversión de los procedimientos administrativos a fin de que puedan ser atendidos por canales no presenciales;

Que, mediante Decreto Supremo N° 094-2020-PCM de fecha 23 de mayo de 2020, Decreto Supremo que establece las medidas que debe observar la ciudadanía hacia una nueva convivencia social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19, se dispuso que las entidades del Sector Público de cualquier nivel de gobierno podrán reiniciar actividades para lo cual deberían adoptar las medidas pertinentes para el desarrollo de las mismas y la atención a la ciudadanía, salvaguardando las restricciones sanitarias y el distanciamiento social, priorizando en todo lo que sea

posible el trabajo remoto, implementando o habilitando la virtualización de trámites, servicios u otros;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1505 se establecieron medidas temporales excepcionales en materia de gestión de recursos humanos en el sector público ante la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, disponiéndose en el numeral 2.1 que, de manera excepcional y hasta el 31 de diciembre de 2020, se autoriza a las entidades públicas a implementar las medidas temporales excepcionales que resulten pertinentes para evitar el riesgo de contagio de COVID-19 y la protección del personal a su cargo;

Que, en el contexto actual de la Emergencia Sanitaria dictada por el Ejecutivo, el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones ha resultado fundamental para la realización de actividades no presenciales, tales como trabajo remoto o la educación virtual;

Que, en la actualidad la elevación de recursos de apelación y quejas al OSIPTEL se realiza de manera física e implica procesar gran volumen de documentos, lo cual conlleva a la interacción entre el personal de la empresa operadora y del OSIPTEL, lo que pone en riesgo la salud de las personas;

Que, asimismo, ante esta coyuntura excepcional y crítica que afronta el país, resulta necesario impulsar el uso de mecanismos digitales durante el trámite del procedimiento de reclamos, tales como la notificación electrónica y el uso del Sistema de Consulta de Expediente Virtual del TRASU, que permite a los abonados y/o usuarios acceder a los expedientes tramitados en segunda instancia;

Que, en atención a lo dispuesto en las normas mencionadas, resulta necesario aprobar medidas temporales que permitan continuar con una adecuada atención de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, salvaguardando las restricciones sanitarias y el distanciamiento social; y priorizando el uso de los medios digitales durante el trámite del procedimiento;

Que, conforme a la política de transparencia de este Organismo Regulador, según lo dispuesto en los artículos 7 y 27 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, y en concordancia con las reglas establecidas por el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS para la publicación de proyectos de normas legales de carácter general, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 075-2020-CD/OSIPTEL se publicó para comentarios el Proyecto de "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";

Que, habiendo recibido los comentarios de empresas operadoras así como de instituciones públicas, los cuales se encuentran sistematizados en la Matriz de Comentarios, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, a través del informe de vistos, sustenta la aprobación de medidas temporales orientadas a promover el uso de la notificación electrónica, habilitar la elevación del expediente y comunicaciones adicionales en formato digital en el procedimiento de reclamos de usuarios. Asimismo, corresponde al OSIPTEL efectuar acciones de difusión y seguimiento del correcto funcionamiento del canal web, como mecanismo para la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas;

En aplicación de las funciones señaladas en el inciso i) del artículo 25 y en el inciso b) del artículo 75 del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 764/20 de fecha 01 de octubre de 2020;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar, en el marco del Estado de Emergencia Sanitaria, las siguientes medidas temporales, vigentes hasta el 31 de diciembre de 2020:

1. Notificaciones electrónicas de reclamos, recursos de apelación o quejas

1.1. Al momento de la presentación del reclamo, recurso de apelación o queja, la empresa operadora

debe requerir la autorización expresa del usuario para la notificación vía correo electrónico; ello sin perjuicio del derecho del usuario de elegir la notificación personal a la que se refiere el artículo 36 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos).

1.2. Lo dispuesto en el numeral anterior no es aplicable a los reclamos, recursos de apelación y quejas presentados por vía web ante la empresa operadora, los cuales se rigen de acuerdo a lo establecido en el artículo 39 del Reglamento de Reclamos.

2. Elevación de expedientes y comunicaciones adicionales en formato digital por parte de la empresa operadora

2.1. La empresa operadora que cuente con una cantidad igual o mayor a quinientos mil (500 000) abonados a nivel nacional debe elevar los expedientes que contengan los recursos de apelación o las quejas al TRASU, en formato digital, adjuntando una carta de elevación firmada digitalmente por cada expediente, conforme a lo dispuesto en la Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento.

2.2. La carta de elevación debe contener lo establecido en el numeral 2 del artículo 77 del Reglamento de Reclamos, exceptuando lo dispuesto en el literal e. Asimismo, dicha carta debe contener una declaración jurada respecto a la autenticidad de los documentos elevados, así como a la integridad de los mismos.

2.3. La elevación en formato digital debe incluir un índice que contenga la lista de los documentos elevados. No es exigible lo establecido en los artículos 29 y 77 del Reglamento de Reclamos respecto de la carátula y numeración de folios.

2.4. La empresa operadora debe conservar el original del expediente de reclamo, el cual contiene la documentación hasta la culminación de su etapa de tramitación, según lo establecido en el artículo 42 del Reglamento de Reclamos y, en caso sea requerido, debe enviar dicho original a la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU.

2.5. La empresa operadora obligada a efectuar la elevación en formato digital debe remitir, por esa misma vía, las comunicaciones adicionales relacionadas a los expedientes de recursos de apelación o queja. Estas comunicaciones deben ser firmadas digitalmente, conforme a lo dispuesto en la Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento; y, contener, igualmente, la declaración jurada respecto a la autenticidad e integridad de los documentos remitidos.

2.6. Esta modalidad de elevación en formato digital, así como la remisión de comunicaciones adicionales, es facultativa para las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor a quinientos mil (500 000) abonados a nivel nacional.

3. Régimen de infracción

Constituye infracción grave el incumplimiento de elevar el expediente de recurso de apelación o queja en formato digital; o, que la carta de elevación no se encuentre firmada digitalmente, conforme a lo dispuesto en la Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento; o, que la carta de elevación no contenga la declaración jurada respecto a la autenticidad e integridad de los documentos elevados; de acuerdo a lo establecido en el numeral 2 del artículo primero de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- Encargar a la Gerencia General disponga las acciones necesarias para que las disposiciones referidas a la elevación en formato digital se evalúen hasta el 15 de diciembre del presente año, a fin de considerar su continuidad.

Artículo Tercero.- Encargar a la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU la definición del mecanismo y de los lineamientos para la elevación del expediente en formato digital durante la vigencia de la presente norma, los que serán comunicados a las empresas operadoras en un plazo máximo de tres (3) días hábiles contados desde el

día siguiente de la publicación de la presente norma en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo Cuarto.- Aprobar el uso del expediente digital en el TRASU durante la vigencia de la presente norma; y, encargar a la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU disponer las reglas para la formación del mismo, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente de la publicación de la presente norma en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo Quinto.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones para la difusión del canal web como mecanismo de presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas de los usuarios, así como, priorizar acciones para el seguimiento del correcto funcionamiento de este mecanismo.

Artículo Sexto.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones para la difusión del Sistema de Consulta de Expedientes Virtuales del TRASU (<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU>), a efectos de que los abonados o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones puedan acceder a la información de los expedientes tramitados en segunda instancia.

Artículo Séptimo.- Las disposiciones establecidas en la presente norma entrarán en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano y culmina el 31 de diciembre de 2020. Se establece un plazo de implementación para la elevación en formato digital de los expedientes y comunicaciones adicionales de hasta diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su publicación.

Artículo Octavo.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución se publique en el Diario Oficial El Peruano. Asimismo, disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución, Exposición de Motivos, Informe de VISTOS y la Matriz de Comentarios sean publicados en el Portal Electrónico del OSIPTEL (página web institucional: <https://www.osiptel.gob.pe>).

Regístrese y comuníquese

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
Presidente del Consejo Directivo

1892580-1

Declaran infundada apelación interpuesta contra la Res. N° 173-2020-GG/OSIPTEL y confirman amonestaciones y multas impuestas a Telefónica del Perú S.A.A.

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
N° 147-2020-CD/OSIPTEL**

Lima, 9 de octubre de 2020

EXPEDIENTE N°	: 00016-2018-GG-GSF/PAS
MATERIA	: Recurso de apelación presentado contra la Resolución N° 173-2020-GG/OSIPTEL
ADMINISTRADO	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

VISTOS:

(i) El Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica del Perú S.A. (en adelante, TELEFÓNICA) contra la Resolución N° 173-2020-GG/OSIPTEL, mediante la cual se declaró fundado en parte el Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 052-2019-GG/OSIPTEL, y en consecuencia se dispuso confirmar las sanciones impuestas al haberse verificado el incumplimiento del artículo 10 y Anexo 6 del Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del Servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales, aprobado por la Resolución N° 158-2013-CD/OSIPTEL (en adelante, Reglamento sobre Disponibilidad Rural), así como el artículo 7 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

- (ii) El Informe N° 195-GAL/2020 del 4 de octubre de 2020, elaborado por la Gerencia de Asesoría Legal, y;
- (iii) El Expediente N° 00016-2018-GG-GSF/PAS

I. ANTECEDENTES:

1.1. Mediante carta N° 354-GSF/2018, notificada el 12 de marzo de 2018, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, GSF) comunicó a TELEFÓNICA el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS), al haberse verificado que, durante el año 2016, habría incumplido las disposiciones contenidas en el Reglamento sobre Disponibilidad Rural y el RFIS, conforme al siguiente detalle¹:

Norma incumplida	Conducta Imputada	Tipificación	Calificación	
Reglamento sobre Disponibilidad Rural	Artículo 10 ² y Anexo 6	En 256 centros poblados rurales habría superado el límite de 8% de Tiempo sin Disponibilidad.	Primer Numeral del Anexo 7	Leve, por cada centro poblado
	Artículo 18 ³	En 302 centros poblados rurales habría incumplido con la obligación de continuidad del servicio.	Octavo Numeral del Anexo 7	Muy Grave
RFIS	Artículo 7 ⁴	Habría remitido información incompleta de 166 TUP a través de los Registros de Teléfonos de Uso Público sin Disponibilidad.	Artículo 7	Grave

1.2. El 4 de mayo de 2018, luego de concedérsele la prórroga de plazo requerido, mediante carta N° TDP-0892-AG-ADR-18, TELEFÓNICA remitió sus descargos, los cuales fueron ampliados mediante cartas N° TDP-1404-AG-ADR-18 y N° TDP-1795-AG-ADR-18 de fechas 11 y 25 de mayo de 2018, respectivamente.

1.3. A través de la carta N° 818-GG/2018 notificada el 25 de octubre de 2018, la Primera Instancia remitió a TELEFÓNICA copia del Informe N° 181-GSF/2018 (en adelante, Informe Final de Instrucción), en el que se analiza los descargos presentados por dicha empresa; otorgándosele un plazo de cinco (5) días hábiles para la formulación de descargos.

1.4. El 16 de noviembre de 2018, mediante carta N° TDP-3319-AG-ADR-18, TELEFÓNICA remitió sus descargos al Informe Final de Instrucción.

1.5. A través de la Resolución N° 283-2018-GG/OSIPTEL, notificada el 21 de noviembre de 2018, la Primera Instancia amplió por tres meses el plazo previsto para resolver el procedimiento administrativo sancionador.

1.6. El 22 de noviembre de 2018, mediante carta N° TDP-3502-AG-ADR-18, TELEFÓNICA presentó alegatos adicionales a sus descargos.

1.7. Mediante Resolución N° 052-2019-GG/OSIPTEL⁵ del 8 de marzo de 2019, la Primera Instancia sancionó a TELEFÓNICA conforme al siguiente detalle⁶:

¹ La imputación se sustentó en el Informe N° 004-GSF/SSCS/2018, de fecha 31 de enero de 2018 emitida en el Expediente de Supervisión N° 00062-2016-GG-GFS.

² **Artículo 10. CENTRO POBLADO RURAL SIN DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

Se considera un Centro Poblado Rural sin disponibilidad si más del cincuenta por ciento (50%) de los Teléfonos de Uso Público instalados en el Centro Poblado Rural, se encuentran sin disponibilidad. El tiempo sin disponibilidad del Centro Poblado Rural será calculado en horas completas, sobre la base de la disponibilidad durante el horario de atención de los teléfonos de uso público, conforme se detalla en el Anexo 6.

³ **Artículo 18. CONTINUIDAD E IMPEDIMENTO DE RETIRO DEL SERVICIO**

La prestación del servicio deberá permanecer en el centro poblado de acuerdo a lo establecido tanto en su contrato de concesión como en el presente Reglamento, excepto en el caso que cuente previamente con la autorización de la autoridad competente para retirar o trasladar el servicio. Si la empresa operadora desmonta su infraestructura del lugar de instalación o en caso la mantenga sin brindar el servicio al público usuario, o se dé la devolución del teléfono público por parte del encargado, dejando de prestar el servicio por un tiempo menor a ciento ochenta (180) días calendario, dicho lapso será considerado como servicio sin disponibilidad, de acuerdo al literal d) del artículo 4 del presente Reglamento. De igual o exceder dicho plazo, se considera incumplimiento de la continuidad del servicio.

⁴ **Artículo 7.- Incumplimiento de entrega de información**

La Empresa Operadora que, dentro del plazo establecido, incumpla con la entrega de información o entregue información incompleta, incurrirá en infracción grave, (...)

⁵ Notificada el 8 de marzo de 2019, a través de la carta N° 196-GG/2019.

⁶ Dicha resolución se sustentó en el Informe N° 036-PIA/2019 del 8 de marzo de 2019.