

organismo regulador y por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). Asimismo, señalan que considerando los impactos del Proyecto en lo concerniente a las nuevas disposiciones que serían establecidas por el Regulador para la aplicación de los indicadores de calidad y reportes de cobertura de los distintos servicios prestados, solicitan una ampliación de plazo de quince (15) días hábiles.

Que, mediante Carta N° IPT-021-LE-20 del 19 de junio de 2020, la empresa Internet Para Todos S.A.C. señala que con el fin de coadyuvar en el análisis que se viene llevando a cabo y poder presentar la visión que tiene la empresa, desde su papel de Operador de Infraestructura Móvil Rural, que tiene el objetivo de reducir la brecha digital en las zonas rurales y de preferente interés social del Perú, y considerando la importancia del presente proyecto y el análisis integral que requiere llevarse a cabo, solicitan una ampliación de plazo de treinta (30) días calendario.

Que, mediante Carta N° TDP-1696-AG-GER-20 del 19 de junio de 2020, la empresa Telefónica del Perú S.A.A. señala que han advertido que el proyecto normativo, desarrolla, aspectos muy delicados y complejos de la regulación de calidad de servicio y declaración de cobertura, así como propuestas que impactan considerablemente a la operación comercial de las empresas del Sector de Telecomunicaciones, las cuales requieren de una evaluación más detallada y minuciosa de la propuesta. En ese sentido, solicitan una ampliación de quince (15) días hábiles.

Que, mediante Carta N° CGR-2863/2020 del 22 de junio de 2020, la empresa Entel Perú S.A. señala que, debido a la importancia del Proyecto Norma y el impacto que ésta generaría en la regulación actual del mercado de las telecomunicaciones dado que implica posibles modificaciones en tres (03) cuerpos normativos de relevante importancia y, considerando la coyuntura actual así como los diversos requerimientos efectuados por el OSIPTEL y el MTC a fin de garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el Estado de Emergencia Nacional, solicitan una ampliación de quince (15) días calendario.

Que, conforme a la política de transparencia con que actúa este Organismo Regulador, atendiendo a las solicitudes de ampliación de plazo presentadas por las empresas operadoras y con el propósito que los agentes interesados puedan manifestar sus comentarios de la manera más adecuada, conforme a lo expuesto en el informe de VISTOS; se considera oportuno ampliar el plazo para la presentación de comentarios al Proyecto de norma que deroga el Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico, y modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y la Norma de Requerimientos de Información Periódica, por un periodo adicional de veinte (20) días calendario;

En aplicación de las funciones previstas en el inciso b) del artículo 75 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM; y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 748;

SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Prorrogar en veinte (20) días calendario, el plazo establecido en el artículo 3 de la Resolución N° 065-2020-CD/OSIPTEL, para que los interesados puedan remitir sus comentarios al Proyecto de norma que deroga el Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico, y modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y la Norma de Requerimientos de Información Periódica.

**Artículo 2.-** Encargar a la Gerencia General que disponga las acciones necesarias para que la presente Resolución sea publicada en el Diario Oficial El Peruano.

Asimismo, se encarga a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución y el Informe de Visto se publiquen en el Portal Electrónico del OSIPTEL (<http://www.osiptel.gob.pe>).

Regístrese y publíquese.

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ  
Presidente del Consejo Directivo

1869866-1

## Aprueban publicación para comentarios del 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”

### RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 075-2020-CD/OSIPTEL

Lima, 7 de julio 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 publicar para comentarios 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° 00018-TRASU/2020 del 23 de junio de 2020, elaborado por la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU, que sustenta y recomienda la publicación para comentarios del Proyecto al que se refiere el numeral precedente; con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

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 deben adoptar medidas de prevención y control sanitario para evitar la propagación del COVID-19. Asimismo, la Emergencia Sanitaria fue ampliada a través del Decreto Supremo N° 020-2020-SA hasta el 10 de setiembre de 2020;

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 por un periodo de quince (15) días calendario, el cual ha sido ampliado hasta el 30 de junio de 2020<sup>1</sup>;

Que, la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto de Urgencia N° 026-2020, publicado el 15 de marzo de 2020, estableció que el cómputo de plazos de tramitación de los procedimientos administrativos sujetos a silencio positivo y negativo sea suspendido por un plazo de treinta (30) días hábiles. Asimismo, mediante Decreto

<sup>1</sup> Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, 064-2020-PCM, 075-2020-PCM, 083-2020-PCM y 094-2020-PCM.

de Urgencia N° 029-2020, publicado el 20 de marzo de 2020, se dispuso la suspensión de treinta (30) días hábiles del cómputo de plazos de inicio y tramitación de procedimientos administrativos y de cualquier índole que no se hayan incluido en el Decreto de Urgencia N° 26-2020;

Que, posteriormente, se dispuso la prórroga de la suspensión del cómputo de los plazos establecidos en los Decretos N° 026-2020 y N° 029-2020 hasta el 10 de junio de 2020<sup>2</sup>;

Que, mediante Decreto Supremo N° 080-2020-PCM publicado el 3 de mayo de 2020, el Estado Peruano aprobó la reanudación de las actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria a nivel nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 258-2020-MTC/01 publicada el 7 de mayo de 2020, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) aprobó, entre otros, el Protocolo Sanitario Sectorial para la Prevención del COVID-19 para los Servicios de Telecomunicaciones;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 260-2020-MTC/01 publicada el 7 de mayo de 2020, se aprobaron los "Lineamientos Sectoriales para la Reanudación Gradual y Progresiva de los Servicios de Telecomunicaciones Garantizando la Protección de las Personas que Intervienen en su Realización Frente a la Emergencia Sanitaria del COVID-19"; los cuales establecen que la fase operativa de dicha reanudación, entendida como aquella en la cual se promociona y presta el servicio de telecomunicación, se inicia a partir del 18 de mayo de 2020, siempre que cuenten con la autorización del MTC y el registro en el Sistema Integrado para COVID 19 (SICOVID);

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 que puedan ser atendidos por canales no presenciales;

Que, mediante Resolución de Presidencia N° 00042-2020-PD/OSIPTTEL, publicada el 18 de mayo de 2020, se establecieron las disposiciones para el reinicio de actividades de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones en atención a lo establecido en el "Protocolo Sanitario Sectorial para la Prevención del COVID-19, para los Servicios de Telecomunicaciones" aprobado por la Resolución Ministerial N° 258-2020-MTC/01;

Que, a partir del 11 de junio de 2020, el cómputo de los plazos de los procedimientos administrativos fue reanudado;

Que, en atención a lo dispuesto en las normas mencionadas, resulta necesario que el OSIPTTEL apruebe medidas temporales vinculadas al procedimiento de reclamos, que permitan continuar con una adecuada atención de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, reduciendo la aglomeración de personas y priorizando el uso de los medios digitales durante el inicio y tramitación del mismo;

Que, el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, establece que OSIPTTEL ejerce, entre otras, la función normativa que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materias de su competencia, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Reglamento de Reclamos), aprobado mediante

Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL, establece las disposiciones que los usuarios y las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deben seguir para la atención de los reclamos de usuarios;

Que, asimismo, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTTEL, Norma que aprueba las Medidas Extraordinarias relacionadas al Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios (Medidas Extraordinarias) se dispuso, entre otros, la suspensión del canal telefónico para la presentación de apelaciones y quejas por dieciocho (18) meses; el cual fue posteriormente ampliado por doce (12) meses mediante Resolución de Consejo Directivo N° 109-2019-CD/OSIPTTEL.

Que, conforme a la política de transparencia de este Organismo Regulador, según lo dispuesto en los artículos 7 y 27 de su Reglamento General del OSIPTTEL, aprobado por 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, corresponde disponer que el Proyecto Normativo de Vistos sea publicado a través el Portal Electrónico del OSIPTTEL, a fin de que los interesados puedan presentar sus comentarios al respecto.

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 OSIPTTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 748 de fecha 26 de junio del 2020;

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Aprobar la publicación para comentarios del 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".

**Artículo 2.-** Establecer un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha en que la presente Resolución sea publicada en el Diario Oficial El Peruano, para que los interesados puedan presentar sus comentarios respecto al Proyecto Normativo referido en el artículo 1.

Los comentarios serán presentados mediante correo electrónico a la dirección [sid@osiptel.gob.pe](mailto:sid@osiptel.gob.pe), para lo cual se deberá adjuntar un archivo en formato MS Word, de acuerdo al formato establecido en el Anexo de la presente Resolución.

**Artículo 3.-** Encargar a la Gerencia General que disponga las acciones necesarias para que la presente Resolución sea publicada en el Diario Oficial El Peruano.

Asimismo, se encarga a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución, el Proyecto de Norma referido en el artículo 1 y el correspondiente Informe de Vistos, sean publicados en la página web institucional del OSIPTTEL (<http://www.osiptel.gob.pe>).

**Artículo 4.-** Encargar a la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU del OSIPTTEL el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten, así como la presentación a la Alta Dirección de sus correspondientes recomendaciones.

Regístrese y publíquese.

RAFAEL MUENTE SCHWARZ  
Presidente del Consejo Directivo

<sup>2</sup> El Decreto de Urgencia N° 26-2020 fue ampliado mediante Decretos Supremos N° 76-2020 y 87-2020. El Decreto de Urgencia N° 29-2020 fue ampliado mediante Decretos de Urgencia N° 53-2020 y 87-2020.