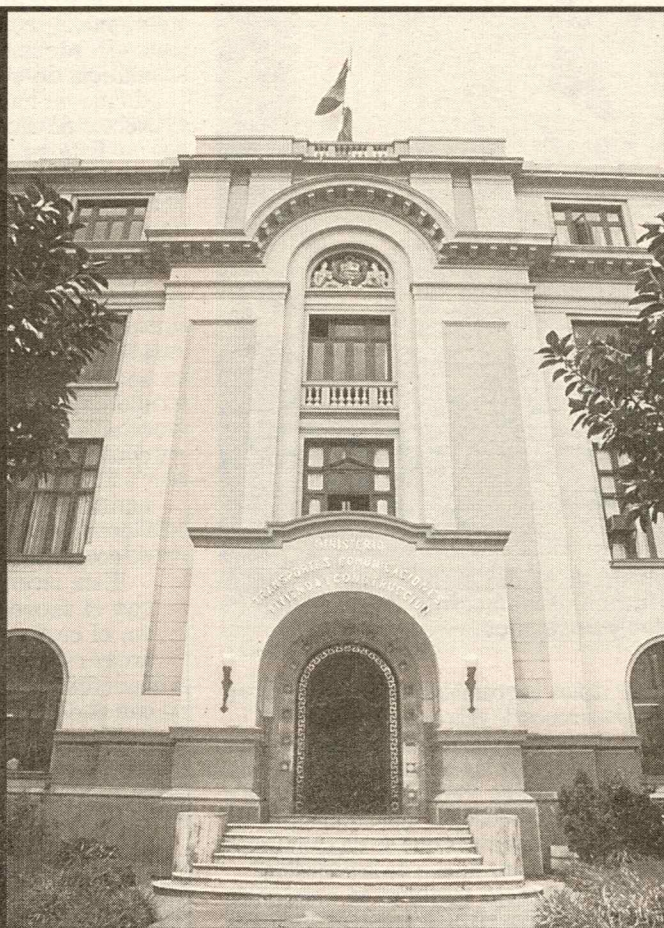


El Osiptel es un ente estatal con personería jurídica de derecho público interno que cuenta con autonomía administrativa, funcional, técnica y financiera. Este organismo es dependiente de la presidencia del Consejo de Ministros y sus órganos de gestión son: el consejo directivo, la presidencia y la gerencia general. A continuación retomamos el tema iniciado en días pasados y proseguimos con el desarrollo de las atribuciones de esta entidad encargada de supervisar y regular el mercado de las telecomunicaciones.

“ Los servicios públicos de telecomunicaciones se encuentran dentro del ámbito de supervisión de este organismo público.”



■ Hugo Gómez Apac
DERECHO

El consejo directivo, como órgano máximo del Osiptel, tiene a su cargo el establecimiento de las políticas y la dirección del organismo. Está integrado por seis miembros designados por el término de tres años renovables por idénticos y sucesivos periodos. Su conformación es la siguiente:

- Un representante designado por el Presidente de la República, quien ejerce la presidencia del consejo directivo.
- Un representante del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción (MTC).
- Un representante del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).
- Un representante de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones finales de carácter público.
- Un representante de las empresas concesionarias de servicios portadores.
- Un representante de las empresas concesionarias de teleservicios.

Son los servicios públicos de telecomunicaciones los que se encuentran dentro del ámbito de supervisión del Osiptel.

El marco legal específico

Han sido emitidos en la presente década reglamentos, directivas y otras disposiciones administrativas que regulan la prestación de los distintos servicios de telecomunicaciones, así como el desarrollo de las funciones de los organismos competentes, en especial del Osiptel. Por ello, vamos a enunciar las principales disposiciones específicas emitidas en orden

cronológico y atendiendo al organismo competente que lo expidió.

Del MTC

El Reglamento del Servicio Público de Telefonía Móvil, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-91-TC, publicado el 2 de abril de 1991, y modificado por Decreto Supremo N° 011-91-TC, publicado el 30 de abril de 1991 y por Decreto Supremo N° 018-97-MTC, publicado el 19 de agosto de 1997.

El Reglamento del Servicio Final Público de Buscapersonas Unidireccional, aprobado por Decreto Supremo N° 006-92-TCC, publicado el 18 de agosto de 1992.

El Reglamento Específico del Teleservicio Móvil de Canales Múltiples de Selección Automática, conocido en forma más breve como servicio troncalizado; aprobado por Resolución Ministerial N° 412-94-MTC/15.04, publicado el 1 de diciembre de 1994 y modificado por Resolución Ministerial N° 120-95-MTC/15-04, publicado el 29 de marzo de 1995 y por Resolución Ministerial N° 373-97-MTC/15.03, publicado el 6 de agosto de 1997.

Del Osiptel

1) La directiva que define el marco para el establecimiento de procedimientos referidos a los reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones ante las empresas operadoras, aprobada por Resolución del Consejo Directivo N° 007-94-CD/Osiptel, publicada el 15 de noviembre de 1994.

Son aspectos importantes de esta directiva los siguientes:



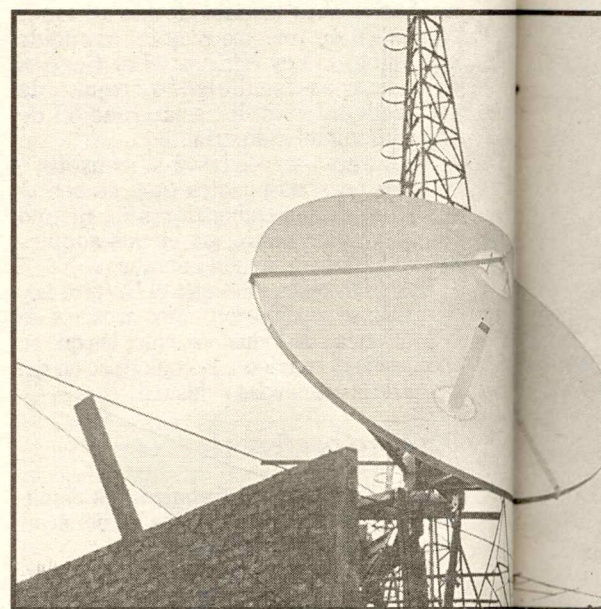
La regulación de las telecomunicaciones

► Normas para el funcionamiento y protección al usuario

• Tienen capacidad para interponer y tramitar los reclamos los abonados titulares o, cuando éstos no estén efectivamente haciendo uso del servicio, cualquier persona con legítimo interés que acredite su condición de usuario mediante la presentación de los recibos de pago correspondientes.

• Las empresas operadoras definirán dos instancias administrativas. El órgano de primera instancia resuelve teniendo en consideración los medios de prueba actuados para la solución del reclamo; se encarga también de los recursos de reconsideración interpuestos. El órgano competente en segunda instancia soluciona los recursos de apelación interpuestos contra la resolución de primera instancia.

• El plazo para resolver el reclamo interpuesto en primera instancia es de treinta días, salvo que deba recabarse documentación extranjera, en cuyo caso el plazo es de cuarenta y cinco días. Las





n del mercado municaciones (II)

cción al usuario

Expedir directivas procesales para solucionar y resolver los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicación es una de las principales funciones del Osiptel.

quejas podrán ser presentadas hasta quince días después de la fecha de vencimiento de la factura del período correspondiente o hasta quince días después de producido el hecho que da origen al problema. El plazo para interponer tanto el recurso de reconsideración como el de apelación es de quince días, computados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución impugnada. El plazo máximo para resolver ambos es de treinta días.

• Si el usuario estuviere disconforme con la resolución de segunda instancia, tiene su derecho expedito para apelar ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del Osiptel (en adelante Trasu).

2) El Reglamento General para la Solución de Controversias en la vía administrativa entre las empresas operadoras, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 001-95-

CD/Osiptel, publicado el 6 de enero de 1995.

Según este reglamento, el Osiptel es competente para resolver los conflictos entre las empresas operadoras referidos a:

- incumplimiento de las obligaciones sobre libre competencia.
- actuaciones que signifiquen desleal competencia.
- la interconexión de los servicios y el acceso a la red en sus aspectos técnicos, económicos y jurídicos, independientemente de que exista o no un contrato de interconexión.
- las tarifas, acuerdos de distribución o reparto de ingresos, entre otros.

3) Las condiciones de uso para la prestación de servicios de valor añadido: Series 80C, aprobadas por Resolución de Presidencia N° 043-96-PD/Osiptel, publicado el 7 de setiembre de 1996. Posteriormente se aprobó su Texto Unico Ordenado, mediante Resolución de Presidencia N° 024-97-PD/Osiptel publicado el 22 de mayo de 1997.

4) Las cláusulas generales de contratación del servicio público de telefonía fija bajo la modalidad de abonados, aprobadas por Resolución del Consejo Directivo N° 007-97-DC/Osiptel, publicado el 15 de abril de 1997, y modificado por Resolución N° 031-97-CD/Osiptel, publicado el 7 de enero de 1998.

5) Directiva procesal que regula los procedimientos de reclamos de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobada por Resolución de la Presidencia N° 036-PD/Osiptel, publicado el 25 de julio de 1997.

El usuario afectado por un problema de calidad debe reportarlo a la dependencia de la empresa respectiva, la cual tiene un plazo de cuatro días para solucionarlo, de lo contrario, el usuario puede presentar su reclamo en primera instancia, para que la empresa operadora en el plazo de tres días solucione la avería o el problema de calidad.

6) El Reglamento para la Solución de Reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones ante el Osiptel, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 032-97-CD/Osiptel, publicado el 31 de diciembre de 1997.

Este reglamento regula el procedimiento ante el Trasu como tercera instancia administrativa cuando se trata el conflicto por instalación, facturación y/o cobro del servicio. En ese sentido, la intervención del Trasu se presenta en los siguientes supuestos:

a. Revisión, interpuesta por los usuarios, en los casos en que sus reclamos

hubiesen sido denegados por la segunda instancia en el interior de la empresa operadora.

b. Quejas o apelaciones a las resoluciones sobre quejas interpuestas contra las instancias administrativas de solución de reclamos de las empresas operadoras.

c. Apelaciones contra las resoluciones en primera instancia en los casos de reclamos por problemas de calidad del servicio.

7) El Reglamento General de Acciones de Supervisión del cumplimiento de la normativa aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 034-97-CD/Osiptel, publicado el 8 de enero de 1998.

Este reglamento señala que la supervisión tiene por objeto comprobar o acceder a la información necesaria para formar convicción sobre la comisión de una infracción o descartar tal situación, mediante la obtención de pruebas o la realización de inspecciones, verificaciones, auditorías o cualquier otra acción dispuesta por el Osiptel. Las acciones de supervisión podrán ser iniciadas de oficio o a instancia de parte, con o sin citación previa, siempre dentro de los principios de transparencia, costo-eficiencia, veracidad y discrecionalidad. El Osiptel está facultado para exigir a las personas naturales o jurídicas, supervisadas la exhibición o presentación de todo tipo de documentos, expedientes, archivos y otros datos, incluyendo libros contables, facturas, recibos, comprobantes de pago, registros magnéticos; así como tomar copia de los archivos físicos o magnéticos, analizar las características de los equipos, revisar instalaciones, y en general, llevar a cabo cualquier diligencia conducente al cumplimiento del objeto de la acción de supervisión.

8) El Reglamento de Interconexión, aprobado por Resolución de Presidencia N° 001-98-CD/Osiptel, publicado el 17 de enero de 1998.

La interconexión es el conjunto de acuerdos y reglas que tienen por objeto que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones prestados por un operador puedan comunicarse con los usuarios de servicios de telecomunicaciones de la misma naturaleza prestados por otro operador. Señala el reglamento que la obligatoriedad de la interconexión constituye condición esencial de la concesión de los servicios portadores o finales, respecto de los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones. Estos operadores no podrán negar la interconexión a otros, siempre que estos últimos cumplan las condiciones necesarias para dicho efecto y cuenten con la capacidad técnica apropiada. Los contratos de interconexión deben basarse en los principios de neutralidad, no discriminación, igualdad de acceso libre y leal competencia. Las empresas operadoras tienen un plazo de sesenta días para negociar los términos y condiciones de la interconexión. Vencido dicho plazo y si las partes no hubiesen convenido los términos y condiciones de la interconexión, a solicitud de una de ellas o de ambas, Osiptel podrá comunicar a los operadores involucrados su intención de expedir un mandato con las normas específicas a las que se sujetará la interconexión, incluyendo las especificaciones técnicas y económicas que considere convenientes. El mandato de interconexión será emitido en un lapso máximo de tres meses, contados a partir del vencimiento del plazo de sesenta días antes señalado, será publicada en el Diario Oficial *El Peruano* y es de cumplimiento obligatorio. Se puede impugnar el mandato de interconexión presentando apelación ante la gerencia general del Osiptel para que ésta lo eleve a la presidencia del consejo directivo, con cuya resolución quedará agotada la vía administrativa.

“ El Osiptel mantiene, regula y promueve un mercado de libre competencia entre los prestadores de servicios portadores, finales, de difusión y de valor añadido.”