



“DEFENSORÍA DEL PUEBLO, EN ACCIÓN POR TUS DERECHOS”

Nota de Prensa N° 105/OCII/DP/2018

Por vulnerar derechos de los usuarios
DEFENSORÍA DEL PUEBLO EXIGE AL OSIPTEL SUSPENDER MEDIDAS QUE
RESTRINGEN RECLAMOS VÍA TELEFÓNICA

- ***De no suspenderse, se empezarán a aplicar desde el 8 de marzo.***

La Defensoría del Pueblo exigió al Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) suspender las medidas que condicionan la presentación de reclamos y restringen la atención de apelaciones y quejas vía telefónica, porque considera que vulneran el derecho de los usuarios generando desprotección frente a las empresas operadoras de telefonía móvil, fija, internet y cable.

Entre las medidas, aprobadas el pasado 25 de febrero mediante Resolución N° 051-2018-CD/2018, se encuentra la prohibición de presentar reclamos de telefonía móvil a quienes no sean titulares o abonados del servicio. No obstante, la Defensoría del Pueblo sostiene que esta medida no debe ser aplicada, por cuanto existen usuarios que sin ser titulares de las líneas hacen uso del servicio, siendo el caso frecuente la adquisición de líneas en bloque y registradas a nombre de empresas o entidades del Estado.

Por otra parte, la Defensoría del Pueblo cuestiona la medida que prohíbe la presentación de apelaciones y quejas vía telefónica, dado que esta disposición afectará más a los usuarios que habitan en zonas rurales o localidades en las que no existen sedes del Osiptel o centros de atención de las empresas operadoras para la presentación presencial de estos recursos.

Otra de las disposiciones observadas es aquella que restringe a los usuarios solicitar al Osiptel la atención de apelaciones y quejas cuando la empresa operadora no cumple con hacerlo en los plazos establecidos. Esta medida además de disminuir la expectativa del usuario de encontrar una pronta solución a su reclamo, genera un incentivo negativo para que las empresas incumplan con los plazos establecidos en los procedimientos. Solo el 2017 los usuarios solicitaron la apertura de 12 039 expedientes por la demora en la tramitación.

Finalmente, la Defensoría invoca al organismo regulador a implementar otras medidas que permitan disminuir el número de casos que atiende y atenuar su carga procesal, sin restringir los derechos de los usuarios y que más bien, contribuyan a la disminución de los casos que se reportan al regulador.

Lima, 7 de marzo de 2018