



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

000202

NOTARÍA
*Herrera
Carrera*

SESIÓN N° 844/21 DEL CONSEJO DIRECTIVO Viernes, 17 de diciembre de 2021

En Lima, siendo las 09:00 horas del día viernes 17 de diciembre de 2021, se reunieron por videoconferencia el señor Rafael Munte Schwarz, Presidente del Consejo Directivo, los señores Jesús Guillén Marroquín, Jesús Villanueva Napurí y Carlos Barreda Tamayo, todos miembros del Consejo Directivo.

Mediante correo electrónico, el señor Arturo Vásquez Cordano manifestó no poder participar de esta sesión.

Bajo la Presidencia del señor Rafael Munte Schwarz, y con el quórum reglamentario, se dio inició la Sesión N° 844/21 del Consejo Directivo. La sesión contó además con la participación de los señores Sergio Cifuentes, Gerente General; Alberto Arequipeno, Director de la Oficina de Asesoría Jurídica; y Félix Vasi, Secretario del Consejo Directivo.

I. APROBACIÓN DEL ACTA

Se procedió a aprobar las actas correspondientes a la sesión N° 840/21 y a las sesiones No Presenciales N° 841/21, 842/21 y 843/21.

II. ORDEN DEL DÍA

II.1. **Modificación del Reglamento General de Supervisión del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD/OSIPTEL**

Mediante Informe N° 276-DFI/2021, la Dirección de Fiscalización e Instrucción, elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL su proyecto de modificación del Reglamento General de Supervisión del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD/OSIPTEL.

Al respecto, el Director de Fiscalización e Instrucción recordó que en junio del año en curso se pre publicó, para comentarios de los interesados, el proyecto de modificación del Reglamento de General de Supervisión, habiéndose recibido comentarios de la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional – AFIN, Luz del Sur S.A.A. y 8 empresas operadoras, detallando que la propuesta normativa considera principalmente lo siguiente:

- Incorporar las fiscalizaciones preventivas en reemplazo del monitoreo, manteniendo el enfoque preventivo para lograr el mejor cumplimiento voluntario por parte de las entidades fiscalizadas.
- Desarrollar como mecanismos de fiscalización el uso de conexiones remotas a los sistemas informáticos y bases de datos, así como la entrega de información a través de mecanismos informáticos o de transmisión de datos en línea o similares.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

- Regular el dictado de las medidas cautelares en la etapa de fiscalización, siguiendo las condiciones recogidas en el TUO de la LPAG.
- Incorporar las definiciones de compromiso de mejora, tercerización y las facultades de aprobación para el uso de muestras en la fiscalización.

Finalizó puntualizando que en concordancia con la definición de la actividad de fiscalización contenida en el TUO de la LPAG y según las modificaciones al ROF del OSIPTEL, se propone la denominación de "Reglamento de Fiscalización" y disponer que todo término vinculado a la denominación "supervisión" deberá entenderse como "fiscalización".

Acto seguido, los señores miembros del Consejo Directivo formularon múltiples interrogantes y sugerencias, las que fueron debidamente absueltas y atendidas, respectivamente.

Acuerdo 844/4029/21

Visto el Informe N° 276-DFI/2021, los señores miembros del Consejo Directivo, por unanimidad acordaron:

- Aprobar la norma que modifica el Reglamento General de Supervisión del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD/OSIPTEL.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:
 - (i) La publicación en el Diario Oficial El Peruano de la Resolución y la Norma que modifica el Reglamento General de Supervisión.
 - (ii) La publicación de la Resolución y la Norma que modifica el Reglamento General de Supervisión, así como su Exposición de Motivos y la Declaración de Calidad Regulatoria contenida en el Informe N° 276-DFI/2021, en el Portal Institucional (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>); y
 - (iii) El envío a la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del archivo electrónico de los documentos relativos a la Norma que modifica el Reglamento General de Supervisión, así como su Exposición de Motivos.

Las disposiciones contenidas en la Norma que modifica el Reglamento General de Supervisión entran en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

II.2. Aprobación de nuevos formularios de reclamo, recursos de apelación y queja

Mediante Informe N° 133-DAPU/2021, la Dirección de Atención y Protección al Usuario elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL su proyecto de norma que aprueba los nuevos formularios de reclamo, recursos de apelación y queja.

Al respecto, la Directora de la Dirección de Atención y Protección al Usuario, señaló que mediante Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL, publicada en agosto del año en curso, se modificó el Reglamento de Reclamos y se estableció que la empresa operadora utilice los formularios digitales para la recepción de los reclamos, recursos de apelación o quejas.

En atención a lo previsto en dicha resolución, en octubre se pre publicó para comentarios de los interesados el proyecto de norma que aprueba los nuevos formularios de reclamo recursos de apelación y queja, habiéndose recibido los comentarios de 8 empresas operadoras y de la Defensoría del Pueblo.

Añadió que los formularios propuestos sustituyen a los impresos e incluyen una lista de todos los servicios, incluyendo los de servicios empaquetados; identificándose en estos últimos, el servicio bajo reclamo, de corresponder, así como la materia reclamable, y el detalle del problema específico. Los formularios propuestos entraran en vigencia el 27 de junio de 2022 para todos los centros de atención a nivel nacional y puntos de venta designados para atención de usuarios en provincias, salvo para el caso de zonas rurales cuya vigencia inicia el 27 de diciembre de 2022.

Concluyó señalando que la nueva forma de presentación permitirá a las empresas operadoras y al Tribunal una mejor resolución de los reclamos, al contar con información adecuada y con ello se propicia una mayor satisfacción del usuario, todo lo cual se alinea con los Objetivos Estratégicos Institucionales de empoderar y mejorar la calidad de atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Acuerdo 844/4030/21

Visto el Informe N° 133-DAPU2021, los señores miembros del Consejo Directivo, por unanimidad acordaron:

- Aprobar la "Norma que aprueba los formularios de reclamo, recursos de apelación y queja".
- Encargar a la Gerencia General del OSIPTEL disponer las acciones necesarias para:
 - (i) La publicación en el diario oficial "El Peruano" de la Resolución aprobada y la "Norma que aprueba los formularios de reclamo, recursos de apelación y queja" y sus anexos.










PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

- (ii) La publicación de la Resolución aprobada, la “Norma que aprueba los formularios de reclamo, recursos de apelación y queja”, la Exposición de Motivos, la Matriz de comentarios, así como el Informe N° 133-DAPU/2021 en la página web institucional del OSIPTEL <http://www.osiptel.gob.pe>.
- (iii) El envío a la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del archivo electrónico de los documentos relativos a la “Norma que aprueba los formularios de reclamo, recursos de apelación y queja”, así como su Exposición de Motivos
 - Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

II.3. Aprobación del nuevo Reglamento General de Solución de Controversias

Mediante Memorando N° 169-STSC/2021, la Secretaría Técnica de Solución de Controversias, elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, su Informe N° 014-STSC/2021 referido al Reglamento General de Solución de Controversias.

Al respecto, la Secretaría Técnica de Solución de Controversias recalcó que, conforme al marco legal vigente, OSIPTEL tiene entre sus funciones resolver controversias entre empresas, que se planteen como consecuencia de acciones u omisiones que afecten o puedan afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque sólo una de las partes tenga la condición de empresa operadora de tales servicios; función ejercida mediante los Cuerpos Colegiados, en primera instancia y el Tribunal de Solución de Controversias, como segunda y última instancia administrativa.

Agregó que habiéndose modificado el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el art. 95 del Reglamento General del OSIPTEL – modificando el marco legal relacionado con la función de solución de controversias-, y sobre la base de la experiencia adquirida en los diez (10) años de aplicación del Reglamento de Solución de Controversias (RSC) vigente, considera pertinente efectuar una reformulación integral de dicha norma, orientada principalmente a los siguientes objetivos, que redundarán en beneficios para las empresas y el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones en general, todo lo cual fue debidamente pre publicado, recibiendo comentarios de 2 empresas operadoras:

- Adecuar el RSC a las disposiciones establecidas en el nuevo ROF del OSIPTEL y al nuevo art. 95 del Reglamento General del OSIPTEL, precisando que la Secretaría Técnica instruirá un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) y podrá expedir precedentes y lineamientos resolutivos.
- Mejorar los Procedimientos de Solución de Controversias, reduciendo los tiempos de tramitación, concentrando etapas y actos procedimentales, facilitando las actuaciones de las empresas participantes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

- Asegurar mayor eficiencia y predictibilidad en los Procedimientos de Solución de Controversias, minimizando la discusión de temas meramente procedimentales, concentrándose principalmente en resolver el conflicto de intereses en Procedimientos Trilaterales) y determinar la existencia de la infracción y la sanción en los PAS.
- Orientar los Procedimientos de Solución de Controversias hacia la "Transformación Digital", mediante el uso de tecnologías y medios electrónicos, bajo el marco de las normas de Gobierno Digital.

Acuerdo 844/4031/21

Visto el Informe N° 014-STSC/2021, los señores miembros del Consejo Directivo, por unanimidad acordaron:

- Aprobar el nuevo "Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas", que consta de un (1) Título Preliminar con tres (3) artículos, seis (6) Títulos con ciento cinco (105) artículos, y once (11) Disposiciones Complementarias.
- Disponer que la resolución correspondiente entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:
 - (i) Publicar la resolución correspondiente y el "Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas", en el Diario Oficial El Peruano;
 - (ii) Publicar la resolución correspondiente y el "Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas" en el Portal Institucional del OSIPTEL (página web: <http://www.osiptel.gob.pe>), junto con su Exposición de Motivos, Matriz de Comentarios y el Informe de Declaración de Calidad Regulatoria (Informe N° 00014-STSC/2021).
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

II.4. Modificación del Reglamento de Gestiones y Reclamos de Usuarios

Mediante Informe N° 056-STSR/2021, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, su Proyecto de modificación del Reglamento de Gestiones y Reclamos de Usuarios

Al respecto, el Secretario Técnico de la Secretaría de Solución de Reclamos, hizo presente que mediante Resolución de Presidencia N° 019-2020-PD/OSIPTEL se aprobó el Plan de Gobierno Digital del OSIPTEL 2020 – 2022, en donde se incluyó el proyecto de Rediseño del Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios. En el marco del mencionado proyecto se realizó un estudio del rediseño del proceso de solución de reclamos de usuarios, usando la metodología BPM (*Business Process Management*), con el fin de plantear la automatización del proceso, mediante la implementación de tecnologías digitales; considerando la interoperabilidad con las empresas operadoras, la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

generación de información necesaria para una mejor toma de decisiones, el cumplimiento de los principios del Gobierno Digital del Estado, que permitan, después de su implementación, la mejora del servicio a los usuarios. Añadió que, en setiembre del año en curso, se realizó la publicación para comentarios de los interesados del referido "Proyecto de Norma.

Recalcó que se propone modificar el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a fin de en mejorar la eficiencia en el proceso de solución de reclamos de usuarios a través de la adopción de herramientas informáticas que faciliten la interacción entre empresas, usuarios y OSIPTEL. Asimismo, se incorpora el desarrollo de herramientas digitales que permitan automatizar trámites y advertir el correcto proceso de la elevación de expedientes a segunda instancia. En ese sentido, recomendó aprobar las siguientes medidas:

- La elevación de expedientes en formato digital, a que se refiere el segundo párrafo del artículo 77 del Reglamento de Reclamos, será a través de los servicios web configurados en el Sistema Interoperable.
- El Sistema Interoperable permitirá la interacción interinstitucional entre OSIPTEL y las empresas operadoras, a través de un bus de integración que centraliza los servicios web. Su uso es obligatorio para las empresas operadoras con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional. Las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados a nivel nacional pueden acogerse al Sistema Interoperable. De no hacerlo, debe utilizar el Set de Servicios o el medio físico.
- El Sistema Interoperable será utilizado para la elevación de expedientes, remisión de documentación adicional relacionada a recursos de apelación y quejas, apertura de expedientes por falta de elevación y a trámites referidos a los procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU, así como la remisión de información referente a denuncias y la atención de los requerimientos y verificaciones realizadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos. Los expedientes deben ser remitidos con firma digital, conforme a lo dispuesto en la Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento.
- En caso de indisponibilidad del Sistema Interoperable, la empresa operadora debe comunicar de forma inmediata dicha situación y acreditarla. El OSIPTEL evalúa la información y confirma la indisponibilidad, de corresponder.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

- Cuando la empresa que utiliza el Sistema Interoperable no cumpla con elevar el expediente de apelación o queja, y no se encuentre en alguna de las excepciones previstas, de oficio, OSIPTEL abre un expediente.
- La Gerencia General de OSIPTEL aprobará un Instructivo con las características para la implementación del Sistema Interoperable, la descripción y estructura de los campos de datos del Anexo N° 7, así como las previsiones en caso de contingencias.
- OSIPTEL, habilitará un portal web a disposición de los usuarios y de las empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados.
Los usuarios pueden remitir información de los expedientes de apelaciones y quejas, solicitar la apertura de expedientes, así como presentar denuncias y documentación relacionada a estas, entre otros.
La empresa operadora puede elevar expedientes de apelación y queja, remitir información de estas, así como de las denuncias y de los procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU; y, atender requerimientos de información y verificaciones realizadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.
- Se incluye en el "Anexo 3: Glosario de Términos" del Reglamento de Reclamos,
- La empresa operadora debe desarrollar servicios web para poner a disposición del OSIPTEL datos y documentos referidos a los reclamos, recursos de apelación y quejas.
- OSIPTEL desarrollará servicios web para interactuar con las empresas operadoras en los trámites de los reclamos, recursos de apelación, quejas, denuncias u otros requerimientos vinculados a la labor de instrucción de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, así como en requerimientos vinculados al trámite del procedimiento administrativo sancionador, para lo cual la empresa operadora debe desarrollar servicios web.
- La Secretaría Técnica de Solución de Reclamos ratificará a las empresas operadoras el Manual de Operatividad para la Implementación del Sistema Interoperable, en el plazo de 9 meses contados desde el día siguiente de la publicación de la presente norma.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Finalmente, recalcó que la empresa operadora que no cumpla con lo expuesto, incurrirá en infracción muy grave; y, que la norma entrará en vigencia a los 11 meses contados desde el día siguiente de publicada en el Diario Oficial El Peruano.

A continuación, los señores miembros del Consejo Directivo felicitaron a la Administración y al equipo por la labor desempeñada para lograr esta meta institucional.

Acuerdo 844/4032/21

Visto el Informe N° 056-STSR/2021, los señores miembros del Consejo Directivo, por unanimidad acordaron:

- Aprobar la publicación de la "Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones".
- Encargar a la Gerencia General que disponga las acciones necesarias para:
 - (i) La publicación en el Diario Oficial "El Peruano" de la Resolución que aprueba la "Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones".
 - (ii) La publicación de la Resolución, la "Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones", la Exposición de Motivos y la Declaración de Calidad Regulatoria contenida en el Informe N° 0056-STSR/2021, en el Portal Institucional (página web institucional: <https://www.osiptel.gob.pe>).
 - (iii) El envío a la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del archivo electrónico de los documentos relativos a la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como su Exposición de Motivos.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

II.5. Selección de vocales titulares del TRASU

En atención a lo avanzado de la hora, los señores miembros del Consejo Directivo decidieron que se postergue el debate de este tema para una próxima sesión del Consejo Directivo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones**II.6. Atención de pedido N° 123/834/2021 - Agenda Regulatoria y Normativa**

En atención a lo avanzado de la hora, los señores miembros del Consejo Directivo decidieron que se postergue el debate de este tema para una próxima sesión del Consejo Directivo.

Siendo las 13:00 horas se dio por finalizada la sesión del Consejo Directivo.

Rafael Munte Schwarz
Presidente

Carlos Barreda Tamayo
Director

Jesús Guillén Marroquín
Vicepresidente

Jesús Villanueva Napurí
Director