



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 00251-2021-CD/OSIPTEL

Lima, 27 de diciembre de 2021

| | |
|---------------|--|
| OBJETO | NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES |
|---------------|--|

VISTO:

- (i) La Norma presentada por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias; y,
- (ii) El Informe Nº 0056-STSR/2021 de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, presentado por la Gerencia General del OSIPTEL, que recomienda la aprobación del Proyecto de Norma al que se refiere el numeral precedente, y con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley Nº 27332, modificada por las Leyes Nº 27631 y Nº 28337, el OSIPTEL ejerce, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, 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, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo Nº 008-2001-PCM y modificatorias (en adelante, el Reglamento General del OSIPTEL), el OSIPTEL tiene por objetivo general, regular, normar, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, el desenvolvimiento del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones y el comportamiento de las empresas operadoras, las relaciones de dichas empresas entre sí, y las de estas con los usuarios; garantizando la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario, regulando el equilibrio de las tarifas y facilitando al mercado una explotación y uso eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, de acuerdo a lo establecido por el artículo 24 y el inciso b del artículo 25 del mencionado Reglamento, el Consejo Directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa y puede dictar reglamentos referidos a reglas a las que estén sujetos los procesos que se siguen ante cualquiera de





los órganos funcionales del OSIPTEL, incluyendo, entre otros, los reglamentos de reclamos de usuarios;

Que, asimismo, el inciso b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, aprobado por el Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, dispone que es función del Consejo Directivo del OSIPTEL, el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), el cual fue modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 209-2020-CD/OSIPTEL y Resolución de Consejo Directivo N° 052-2021-CD/OSIPTEL;

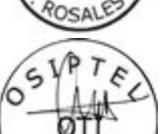
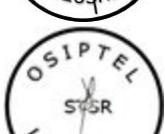
Que, el Reglamento de Reclamos establece el procedimiento a seguir en la tramitación de los reclamos, recursos de apelación y quejas presentados por los abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, el Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, establece las disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo, el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública;

Que mediante el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, se aprobó el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, el cual regula las actividades de gobernanza y gestión de las tecnologías digitales en las entidades de la Administración Pública en materia de Gobierno Digital, que comprende la identidad digital, interoperabilidad, servicios digitales, datos, seguridad digital y arquitectura digital, así como el marco jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales en los tres niveles de gobierno;

Que, en ese contexto, el OSIPTEL, viene desarrollando acciones de diseño e implementación de un nuevo sistema para la solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, bajo un enfoque integrado y en un entorno virtual con la finalidad de mejorar la prestación y acceso de servicios digitales en condiciones interoperables, con soluciones seguras, disponibles, escalables, ágiles y accesibles para el ciudadano;

Que, conforme a la política de transparencia de este Organismo Regulador, según lo dispuesto en los artículos 7 y 27 de su Reglamento General, 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 N° 185-2021-CD/OSIPTEL se publicó para comentarios de los interesados el “Proyecto de Norma que





modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, otorgándose el plazo respectivo;

Que, habiendo recibido los comentarios de las empresas operadoras, los cuales se encuentran sistematizados en la Matriz de Comentarios, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, a través del Informe de VISTOS, sustenta la aprobación de la “Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

En aplicación de las funciones señaladas en el inciso b) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL y en el inciso b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL aprobado por el Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 844/21 de fecha 17 de diciembre de 2021;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la “Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

Artículo Segundo.- Encargar a la Gerencia General del OSIPTEL disponer 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 presente 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.

Regístrese y publíquese





Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Artículo Primero.- Incluir los artículos 77-A, 77-B, 77-C, 77-D y 77-E al Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, conforme a los siguientes textos:

Artículo 77-A.- Medios de elevación de expedientes al TRASU

La elevación en formato digital a la que se refiere el segundo párrafo del artículo 77 del presente Reglamento se realiza a través de los servicios web configurados en el Sistema Interoperable. En dicho caso, no es de aplicación la carta de elevación a la que se refiere el numeral 2 del artículo 77.

Artículo 77-B.- Sistema Interoperable

El Sistema Interoperable es una herramienta que permite la interacción interinstitucional entre el 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 Interconectado. De no hacerlo, debe utilizar el Set de Servicios o el medio físico, con las formalidades establecidas en los artículos 29 y 77.

El Sistema Interoperable es 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.

Para efectos del funcionamiento del Sistema Interoperable, la empresa operadora debe:

- (i) Registrar en sus sistemas los datos requeridos en el Anexo N° 7: Información a ser registrada por la empresa operadora para su uso en el sistema interoperable.
- (ii) Permitir que el Sistema Interoperable acceda a los datos contenidos en el Anexo N° 4: Registro Único de Reclamos del presente Reglamento y en el Anexo N° 7: Información a ser registrada por la empresa operadora para su uso en el sistema interoperable.
- (iii) Permitir que el Sistema Interoperable traslade los documentos que forman parte del expediente en primera instancia, conforme a lo establecido en el artículo 29 y según las formalidades requeridas para la elevación en el artículo 77.

En el Sistema Interoperable, las comunicaciones dirigidas al OSIPTEL respecto de los procedimientos de apelación y queja, denuncias y procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU, deben ser remitidas 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 al OSIPTEL de forma inmediata dicha situación y acreditarla. El OSIPTEL evalúa la información y confirma la indisponibilidad, de corresponder. Si dicha indisponibilidad se mantiene o inicia a partir de las 4:45 p.m. y ocurre en el último día del plazo máximo para elevar expedientes y/o remitir documentación, su plazo se extenderá en un día hábil.

La Gerencia General del OSIPTEL aprueba un Instructivo que contiene las características funcionales 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.

Artículo 77-C.- Expedientes abiertos por falta de elevación a través del Sistema Interoperable

Cuando la empresa operadora 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 en el presente Reglamento, el OSIPTEL, de oficio, abre un expediente.

Para abrir el expediente de oficio, el servicio web configurado en el Sistema Interoperable valida:

- (i) En el caso del recurso de apelación, que ha transcurrido el plazo de elevación, el plazo para comunicar la solución anticipada de recursos de apelación al que se refiere el artículo 68, así como el plazo de actualización establecido en el artículo 11. El TRASU considera que la empresa operadora acogió la pretensión y reconoció el sustento del reclamo del usuario, declarando a favor del usuario el reclamo presentado, siempre que el reclamo o el recurso hayan sido interpuestos sin contravenir lo dispuesto en el presente Reglamento.
- (ii) En el caso de la queja, que ha transcurrido el plazo de elevación, el plazo para la ejecución del silencio administrativo positivo al que se refiere el artículo 74-A, así como el plazo de actualización establecido en el artículo 11. El TRASU resuelve la queja sobre la base de las afirmaciones del usuario y de la documentación sustentatoria obrante en el expediente.

En estos casos, se envía automáticamente un correo a la empresa operadora involucrada con la constancia de la apertura del expediente.

Artículo 77-D.- Set de Servicios

El OSIPTEL, mediante el Set de Servicios, pone a disposición de todos los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones y de las empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados, un portal web.

Los usuarios pueden remitir información adicional referente a los expedientes de apelaciones y quejas, solicitar la apertura de expedientes según lo indicado en el artículo 77-E, 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.

Sin perjuicio de lo establecido en este artículo, en cualquier momento, los usuarios y las empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados pueden utilizar el medio físico.

En caso de indisponibilidad del Set de Servicios que se mantenga al culminar la recepción diaria de la Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL, la empresa operadora y los usuarios comunican al OSIPTEL dicha situación y la acreditan. El OSIPTEL evalúa la información y confirma la indisponibilidad, de corresponder. Si la indisponibilidad se mantiene o inicia a partir de las 4:45 p.m. y ocurre en el último día del plazo máximo para elevar expedientes y/o remitir documentación, su plazo se extenderá en un día hábil.

Artículo 77-E.- Expedientes abiertos a solicitud del usuario

La solicitud de apertura del expediente a la que se refiere los artículos 68 y 76 del presente Reglamento, sólo es aplicable para los usuarios de las empresas operadoras que no utilicen el Sistema Interoperable. Dicha solicitud y los documentos mínimos requeridos son presentados a través del Set de Servicios; de no ser posible, se presentan a través del medio físico.

Artículo Segundo.- Incluir los numerales 78 y 79 en el “Anexo 1: Régimen de Infracciones y Sanciones” del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL hasta que entre en vigencia el Régimen de Calificación de Infracciones del OSIPTEL aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 118-2021-CD/OSIPTEL, de acuerdo al siguiente texto:

| | | |
|----|---|-------|
| 78 | La empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional o la empresa operadora que cuenta con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados y se haya acogido al Sistema Interoperable, no utilice el Sistema Interoperable para la elevación de expedientes y/o remisión de documentación adicional relacionada a recursos de apelación o quejas y/o remisión de información referente a denuncias y/o remisión de información referente a trámites de procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU y/o la atención de los requerimientos y verificaciones realizadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos. | GRAVE |
| 79 | La empresa operadora que: (i) no registre en sus sistemas los datos requeridos en el Anexo N° 7 del presente Reglamento, y/o (ii) no permita que el Sistema Interoperable acceda a los datos contenidos en el Anexo N° 4: Registro Único de Reclamos del presente Reglamento y/o en el Anexo N° 7 del presente Reglamento, y/o (iii) no permita que el Sistema Interoperable acceda a los documentos que forman parte del expediente en primera instancia, conforme a lo establecido en el artículo 29 y según las formalidades requeridas para la elevación en el artículo 77. | GRAVE |





Artículo Tercero.- Incluir en el “Anexo 3: Glosario de Términos” del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, las siguientes definiciones:

- **API:** Abreviatura de Interfaz de Programación de Aplicaciones. Una API específica cómo los componentes de software se comunican o interactúan entre sí, y con otros, para cumplir múltiples funciones, dependiendo de los permisos que se les dé.
- **Bus de integración:** Conjunto de servicios automatizados que permiten conectar directamente al OSIPTEL con las empresas operadoras con más de 500 000 abonados, y viceversa; y, con usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados mediante un portal web. El bus de integración también lo componen servicios que permiten integrar los sistemas para atención de expedientes, denuncias, y procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU, así como la atención de los requerimientos y verificaciones realizadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, como el servicio para registro de documentos en sistema de trámite documentario del OSIPTEL.
- **Servicios web:** Sistema diseñado para soportar la interacción, tratamiento y transferencia de información; cuenta con una Interfaz (API) en formato utilizable por múltiples aplicativos informáticos, a través de la cual interactúan para el intercambio de información (exponer y consumir información).
- **Exponer información:** Por exponer información se entiende que el propietario del servicio web lo implementa con el objetivo de publicar la información y que esté disponible para ser utilizada.
- **Consumir información:** Por consumir información se entiende que el servicio web implementado tiene como objetivo interconectarse, interactuar y utilizar la información publicada.



DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Vigencia

La presente norma entra en vigencia a los once (11) meses contados desde el día siguiente de publicada en el Diario Oficial El Peruano.

Segunda.- Instructivo

Encargar a la Gerencia General del OSIPTEL la aprobación del Instructivo del Sistema Interoperable, en el plazo de un (1) mes contado a partir del día siguiente de la publicación de la presente norma en el Diario Oficial El Peruano.

Tercera.- Implementación del Sistema Interoperable y Manual de Operatividad para la Implementación del Sistema Interoperable

La empresa operadora y el OSIPTEL deben implementar los servicios web indicados en los Anexo N° 5 y 6 y participar de las pruebas que resulten necesarias.



La empresa operadora debe desarrollar servicios web para poner a disposición del OSIPTEL datos y documentos (exponer información) referidos a los reclamos, recursos de apelación y quejas, conforme al Anexo N° 5.

Asimismo, el OSIPTEL desarrolla servicios web para interactuar con las empresas operadoras (consumir información) en los trámites de los reclamos, los 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 conforme al Anexo N° 6.

La implementación de los servicios web se realizará en las siguientes etapas de manera progresiva:

- (i) Procedimiento de reclamos en segunda instancia correspondiente a los recursos de apelación y las quejas
- (ii) Atención de denuncias
- (iii) Evaluación y verificación de oficio de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos
- (iv) Atención de solicitudes respecto de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos
- (v) Procedimiento administrativo sancionador de competencia del TRASU

La implementación de los servicios web a la que se refiere el párrafo anterior, se inicia desde la entrada en vigencia de la norma, de manera secuencial, en los siguientes plazos:

| N° | Etapas | Plazos |
|----|---|--------------------|
| 1. | Procedimiento de reclamos en segunda instancia correspondiente a los recursos de apelación y las quejas | 60 días calendario |
| 2. | Atención de Denuncias | 15 días calendario |
| 3. | Evaluación y verificación de oficio de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos | 15 días calendario |
| 4. | Atención de solicitudes respecto de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos | 15 días calendario |
| 5. | Procedimiento administrativo sancionador de competencia del TRASU | 15 días calendario |

La Secretaría Técnica de Solución de Reclamos comunicará a las empresas operadoras el Manual de Operatividad para la Implementación del Sistema Interoperable, en el plazo de nueve (9) meses contados desde el día siguiente de la publicación de la presente norma en el Diario Oficial El Peruano.

La empresa operadora que: (i) no desarrolle servicios web para poner a disposición del OSIPTEL datos y documentos (exponer información) referidos a los reclamos, recursos de apelación y quejas conforme al Anexo N° 5 del Reglamento; y/o, (ii) no desarrolle servicios web para que el OSIPTEL interactúe con los servicios de la empresa operadora (consumir información) en los trámites de los reclamos, los recursos de apelación, quejas, denuncias u otros requerimientos vinculados a la labor de instrucción de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, así como los relacionados al procedimiento administrativo sancionador, conforme al Anexo N° 6; y/o, (iii) no realice las implementaciones y/o pruebas necesarias en el plazo establecido, siguiendo las indicaciones señaladas en el Manual de Operatividad para la implementación del Sistema





Interoperable y de ser el caso, los ajustes que resulten pertinentes, conforme a lo requerido por escrito por el OSIPTEL; incurre en infracción muy grave.

Cuarta.- Exigibilidad

La exigibilidad de las disposiciones vinculadas a la utilización del Sistema Interoperable y el Set de Servicios se sujetará a la implementación de los mismos.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

Única.- Acogimiento al Sistema Interoperable por parte de empresas con una cantidad menor o igual 500 000 abonados

Para el inicio del proceso de implementación del Sistema Interoperable, las empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados que decidan acogerse al Sistema Interoperable, deberán comunicar dicha intención al OSIPTEL en el plazo máximo de quince (15) días hábiles de publicada la presente norma. Para ello, deben cumplir con registrar y permitir que el Sistema Interoperable acceda a los datos contenidos en los Anexos N° 4 y 7 del presente Reglamento, así como el traslado de los documentos que forman parte del expediente en primera instancia y las demás obligaciones establecidas en la presente norma.

Asimismo, dicho acogimiento puede ser solicitado luego de culminadas todas las etapas señaladas en la Tercera Disposición Transitoria.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Única.- Derogación

Derogar el artículo 78 y el numeral 52 del “Anexo 1: Régimen de Infracciones y Sanciones” del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL.





ANEXO 5

LISTADO DE SERVICIOS WEB POR PARTE DE LA EMPRESA OPERADORA PARA PONER A DISPOSICIÓN DEL OSIPTEL INFORMACIÓN (EXPONER INFORMACIÓN)

| N° | Propietario | Solicitante | Nombre | Detalle | Etapas de Proceso |
|----|-------------------|-------------|---|--|--|
| 1 | Empresa Operadora | OSIPTEL | Elevar expedientes de apelaciones y quejas de oficio | API de empresa operadora que OSIPTEL pueda crear automáticamente expedientes no elevados en el plazo indicado en el marco normativo (Expedientes abiertos de oficio), mediante esta API de empresas operadoras OSIPTEL podrá obtener todos los datos y documentos requeridos para la elevación de expedientes de oficio. | Procedimiento de reclamos en segunda instancia |
| 2 | Empresa Operadora | OSIPTEL | Obtener datos de dirección de instalación y facturación | API de empresas operadoras para que OSIPTEL pueda obtener los datos sobre dirección de instalación o dirección de facturación de los usuarios | Procedimiento de reclamos en segunda instancia |





ANEXO 6

LISTADO DE SERVICIOS A DESARROLLAR POR LAS EMPRESAS OPERADORAS PARA INTERACTUAR Y CONSUMIR INFORMACIÓN DE OSIPTTEL

| N° | Propietario | Solicitante | Nombre | Detalle | Etapas de proceso |
|----|-------------|------------------------------|--|--|---|
| 1 | OSIPTTEL | Empresa Operadora | Elevar expedientes de apelaciones y quejas | API de OSIPTTEL para que las empresas operadoras puedan elevar expedientes de apelaciones y quejas de primera a segunda instancia | Procedimiento de reclamos en segunda instancia |
| 2 | OSIPTTEL | Empresa Operadora Usuario | Elevar información adicional de apelaciones y quejas | API de OSIPTTEL para que las empresas operadoras y usuarios puedan elevar de información adicional para expedientes de recursos de apelación y quejas. | Procedimiento de reclamos en segunda instancia |
| 3 | OSIPTTEL | Empresa Operadora | Elevar cumplimiento de resoluciones en segunda instancia | API de OSIPTTEL para que las empresas operadoras puedan elevar el cumplimiento de resoluciones de segunda instancia | Procedimiento de reclamos en segunda instancia |
| 4 | OSIPTTEL | Empresa Operadora Usuario | Elevar documentación relacionada a denuncias | API de OSIPTTEL para que las empresas operadoras y usuarios puedan elevar documentación relacionada a denuncias | Atención de denuncias |
| 5 | OSIPTTEL | Empresa Operadora Usuario | Obtener información sobre expedientes en segunda instancia | API de OSIPTTEL para que tanto las empresas operadoras y usuarios como usuarios puedan obtener información sobre algún expediente | Procedimiento de reclamos en segunda instancia |
| 6 | OSIPTTEL | Empresa Operadora | Elevar documentación relacionada a expediente PAS | API de OSIPTTEL para que las empresas operadoras puedan elevar | Procedimiento administrativo sancionador de competencia del TRASU |





| | | | | | |
|---|---------|-------------------|---|--|---|
| | | | | documentación relacionada a expediente PAS | |
| 7 | OSIPTEL | Empresa Operadora | Elevar documentación relacionada a un caso especial | API de OSIPTEL para que las empresas operadoras puedan elevar documentación relacionada a un caso especial | Atención de solicitudes de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos |
| 8 | OSIPTEL | Empresa Operadora | Elevar documentación relacionada a informe de evaluación y verificación | API de OSIPTEL para que las empresas operadoras puedan elevar documentación relacionada a algún informe de evaluación y verificación | Evaluación y verificación de oficio de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos |





ANEXO N° 7

INFORMACIÓN A SER REGISTRADA POR LA EMPRESA OPERADORA PARA SU USO EN EL SISTEMA INTEROPERABLE

i) Tipo de expediente a elevarse

ii) Respetto del registro sobre reclamos presentados:

1. Tipo de abonado (obligatorio)
2. Detalle de Reclamo (obligatorio)
3. Encauzamiento del Libro de Reclamaciones (Sí/No) (obligatorio)
4. Fecha de presentación de escrito en el Libro de Reclamaciones, en caso haya sido presentado por el Libro de Reclamaciones (obligatorio)
5. Existencia de subsanación de inadmisibilidad (Sí/No) (obligatorio)
6. Fecha de subsanación de inadmisibilidad de reclamo, en caso se haya declarado inadmisibile (obligatorio)
7. Número de recibo reclamado, de estar vinculada una facturación o cobro (obligatorio)
8. Fecha de emisión de recibo reclamado, de estar vinculada una facturación o cobro (obligatorio)
9. Fecha de vencimiento de recibo reclamado, de estar vinculada una facturación o cobro (obligatorio)
10. Moneda del monto reclamado, de estar vinculada una facturación o cobro (obligatorio)
11. Monto ajustado, de aplicar (opcional)
12. Medios probatorios actuados (obligatorio)
13. Fecha de reporte asignado, de tratarse de reclamos por calidad. (obligatorio)
14. Aceptación del usuario para la notificación electrónica en primera instancia (Sí/No) (obligatorio)
15. Dirección electrónica para la notificación electrónica en primera instancia, en caso el usuario haya autorizado la notificación electrónica. (obligatorio)
16. Dirección física del reclamante consignada en el formulario de reclamo (obligatorio)
17. Teléfono de contacto (opcional)
18. Existencia de notificación Infructuosa (Sí/No) (obligatorio)
19. Tipos de notificación personal de resolución de primera instancia (obligatorio)

ii) Respetto de las apelaciones presentadas:

1. Tipo de persona que presenta la apelación (obligatorio)
2. Aceptación del usuario para la notificación electrónica en segunda instancia (Sí/No) (obligatorio)
3. Dirección electrónica para la notificación electrónica en segunda instancia en caso el usuario haya autorizado la notificación electrónica. (obligatorio)
4. Dirección física y código de ubicación geográfica de dirección de apelante (obligatorio)
5. Cuenta con dirección alterna para notificación (Sí, de facturación/ Sí, de instalación/No) (obligatorio)
6. Dirección de facturación para efectos de notificación, en caso cuente con esta dirección alterna para notificación (obligatorio)
7. Dirección de instalación para efectos de notificación, en caso cuente con esta dirección alterna para notificación (obligatorio)
8. Encauzamiento de RA de provenir del Libro de Reclamaciones (Sí/No) (obligatorio)
9. Fecha de presentación de escrito en el Libro de Reclamaciones (obligatorio)
10. Existencia de subsanación de inadmisibilidad de apelación (Sí/No) (obligatorio)

iii) Respetto de las quejas presentadas:

1. Tipo de persona que presenta la queja (obligatorio)
2. Aceptación del usuario para la notificación electrónica de la queja (Sí/No) (obligatorio)





3. Dirección electrónica para la notificación electrónica de la queja en caso el usuario haya autorizado la notificación electrónica. (obligatorio)
4. Dirección física y código de ubicación geográfica de dirección de quejoso (obligatorio)
5. Cuenta con dirección alterna para notificación (Sí, de facturación/ Sí, de instalación/No) (obligatorio)
6. Dirección de facturación para efectos de notificación, en caso cuente con esta dirección alterna para notificación (obligatorio)
7. Dirección de instalación para efectos de notificación, en caso cuente con esta dirección alterna para notificación (obligatorio)
8. Medios probatorios a elevarse con la queja (obligatorio)
9. Encauzamiento de la queja, de provenir del Libro de Reclamaciones (Sí/No) (obligatorio)
10. Fecha de presentación de escrito en el Libro de Reclamaciones (obligatorio)
11. Existencia de subsanación de inadmisibilidad de la queja (Sí/No) (obligatorio)

iv) Respetto de la notificación de reclamos

A. Datos Generales de Notificación Personal

1. Dirección de domicilio donde se realizó la notificación ((obligatorio)
2. Fecha y hora de notificación consignada en el cargo de notificación (obligatorio)
3. Nombre, apellido, número de documento legal de identificación y firma del notificador (Sí/No) (obligatorio)

Datos de notificación personal con acta de primera visita

1. Fecha y hora de primera visita consignada en el acta (obligatorio)

Datos de notificación personal bajo puerta

1. Datos de colindante derecho e izquierdo (Sí/No/No visible - no tiene) (obligatorio)
2. Datos adicionales, en caso de no contar con colindante (número de casa de frente, número de suministro eléctrico, número de poste eléctrico) (obligatorio)
3. Características de Fachada: (número de piso, color de fachada, material de puerta u otros) (obligatorio)

Datos de notificación personal a Tercero/Reclamante

1. Nombre y apellido, número de documento legal de identificación, relación de la persona que recibe la notificación con el reclamante y la firma de la persona que recibe la notificación (Sí/No) (obligatorio)

B. Datos de notificación electrónica

1. Dirección electrónica a la que se realizó la notificación (obligatorio)
2. Fecha y hora de envío de correo para notificación electrónica (obligatorio)
3. Fecha y hora de notificación consignada en el cargo de notificación (obligatorio)

v) Información de relacionada a la solución anticipada de recursos apelación(SARA) de acuerdo al artículo 68 del Reglamento

1. Aplicación del SARA en virtud del artículo 68 del Reglamento (Sí/No). (obligatorio)
2. Fecha de comunicación del SARA, de acuerdo a lo establecido en el artículo 68 del Reglamento (obligatorio)

