

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. ANTECEDENTES

El OSIPTEL, mediante Resolución de Presidencia N° 019-2020-PD/OSIPTEL del 5 de febrero de 2020, 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 emitió la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL que establece, entre otros aspectos, la implementación del Sistema Interoperable. Con la mencionada herramienta se busca la interoperabilidad con las empresas operadoras de manera que reciba datos y documentación en línea referida a los procesos a cargo de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, y viabilice la automatización de dichos procesos, así como la implementación de mejoras que supondrán una mejor atención a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

2. NECESIDAD DE LA PROPUESTA NORMATIVA

2.1. Implementación del Sistema Interoperable

La implementación del sistema interoperable se efectúa a través del desarrollo de servicios web que tanto las empresas operadoras y el Osipitel realizarán, de manera progresiva, en las siguientes etapas:

- (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.

Al respecto, la implementación por etapas permite enfocar los esfuerzos y recursos en el cumplimiento de la meta establecida para la etapa que esté en curso. Asimismo, todas las etapas están vinculadas entre sí, de manera que la culminación de una etapa está relacionada al propósito previsto en la siguiente. En este sentido, la implementación del sistema interoperable ha considerado la realización de las cinco etapas en función al impacto y necesidad que cada una tiene en el desarrollo de la siguiente.

En este contexto, si bien se indicó en la norma que cada una de las etapas supone la realización de pruebas, para asegurar la implementación del sistema, es necesario que se precisen los plazos en los que se realizarán cada fase, esto es, el desarrollo de los servicios web, las pruebas y el pase a producción. Cabe precisar que las fases de desarrollo y pruebas se realizarán en el plazo previsto para cada etapa, tal como se ha considerado en el siguiente cuadro:



| N° | Etapas | Plazos |
|-----|--|---------------------------|
| 1. | <i>Procedimiento de reclamos en segunda instancia correspondiente a los recursos de apelación y las quejas</i> | |
| 1.1 | Desarrollo de etapa 1 (desarrollo, integración, pruebas unitarias) | 75 días calendario |
| 1.2 | Pruebas integrales etapa 1 | 25 días calendario |
| 2. | <i>Atención de Denuncias</i> | |
| 2.1 | Desarrollo de etapa 2 | 40 días calendario |
| 2.2 | Pruebas integrales etapa 2 | 15 días calendario |
| 3. | <i>Evaluación y verificación de oficio de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos</i> | |
| 3.1 | Desarrollo de etapa 3 | 40 días calendario |
| 3.2 | Pruebas etapa 3 | 15 días calendario |
| 4. | <i>Atención de solicitudes respecto de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos</i> | |
| 4.1 | Desarrollo de etapa 4 | 40 días calendario |
| 4.2 | Pruebas etapa 4 | 15 días calendario |
| 5. | <i>Procedimiento administrativo sancionador de competencia del TRASU</i> | |
| 5.1 | Desarrollo de etapa 5 | 40 días calendario |
| 5.2 | Pruebas etapa 5 | 15 días calendario |

Cabe señalar que el Osiptel informará el pase a producción de cada etapa con una anticipación no menor de siete (7) días calendario.

Durante el proceso de implementación del sistema interoperable, el Osiptel estará en permanente coordinación con las empresas operadoras, de manera que pueda atender las consultas que se presenten a nivel técnico y funcional, a fin de garantizar el desarrollo oportuno de cada etapa.

Cabe señalar que el Osiptel estará desarrollando los servicios web necesarios para lo cual se encuentra en proceso de contratación de un proveedor que brinde dicho servicio. Una vez contratado el servicio, se informará a las empresas operadoras con 30 días calendario de anticipación, la fecha estimada en la que se contará con el Manual de Operatividad.

2.2. Elevación de los documentos a través del Sistema Interoperable

El Sistema Interoperable debe ser utilizado para la elevación de expedientes de apelaciones y quejas, 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.

A través de su uso se logrará la agilización del trámite y resolución de los expedientes de apelaciones y quejas en segunda instancia, ya que, a través de esta herramienta, se han optimizado los procesos de atención de estos casos en beneficio de los usuarios.

De esta manera, con el fin de garantizar la eficiencia del proceso que se genera con el uso del sistema interoperable, se ha realizado precisiones a la norma en los siguientes aspectos:

- Uso exclusivo del sistema interoperable para la elevación de expedientes de apelaciones y quejas o la remisión de documentación adicional relacionada a dichos expedientes, por parte de las empresas operadoras con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional. En caso contrario, se tendrá por no presentada la documentación.
- El Sistema Interoperable no permite la elevación de expedientes que no cuenten con la totalidad de documentos obligatorios establecidos en el Instructivo del Sistema Interoperable, en tanto, ellos son esenciales para el análisis de los casos y deben formar parte del expediente de primera instancia.
- El registro de los datos requeridos en el Anexo N° 6 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos debe guardar coherencia y validez lógica con la información de los documentos contenidos en los expedientes elevados a través del uso del sistema interoperable.

Cabe agregar que las precisiones se han realizado considerando los principios y disposiciones contenidas en el TUO de la LPAG. Así, respecto a la documentación que no será recibida por el sistema interoperable por no encontrarse completa, las empresas operadoras pueden realizar la subsanación de la documentación faltante en cualquier momento, teniendo en cuenta que, por tratarse de un procedimiento trilateral, la presentación de la documentación opera a partir de la subsanación conforme a lo establecido en el artículo 137.1 de dicha norma.

De otro lado, debe considerarse que la información solicitada en el Anexo 6 constituyen datos estructurados que las empresas operadoras registran en las bases de datos de sus sistemas. Los documentos elevados forman parte de los expedientes que deben ser remitidos a la segunda instancia conforme está establecido en el procedimiento de reclamos.

2.3. Régimen sancionador

Atendiendo a las precisiones normativas realizadas respecto del uso y la etapa de implementación del sistema interoperable, se ha considerado precisar las infracciones vinculadas a dicha etapa con el objetivo de generar incentivos suficientes que permitan que las empresas operadoras respeten cada una de las mencionadas etapas del sistema y se disuadan posibles incumplimientos.

Sin perjuicio de ello, es importante destacar que los tipos infractores contenidos en la presente norma no contravienen el ordenamiento legal vigente, dado que, si bien



se contemplan conductas pasibles de una sanción, estas son analizadas sobre la base de los parámetros del Principio de Razonabilidad.

Sobre este punto, es importante destacar que, el numeral 3 del artículo 248 del TEO de la LPAG, que regula el Principio de Razonabilidad en el marco de los PAS y el numeral 1.4 del artículo IV del TEO de la LPAG, establecen que las autoridades deben prever que la comisión de la conducta infractora sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, se debe tener en consideración también que las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo una debida proporción.

En esa línea, el hecho de que esté tipificada una infracción no significa que no se observará el Principio de Razonabilidad, toda vez que el inicio del PAS no deriva de un acto arbitrario de la Administración, sino que se encuentra sustentado en los marcos regulatorios, manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

2.4. Exigibilidad

Se precisa que la exigibilidad de las disposiciones vinculadas a la utilización del Sistema Interoperable, iniciarán el día hábil siguiente de la fecha establecida por el Osiptel para que se lleve a cabo el pase a producción de cada etapa.

3. ANALISIS COSTO EFECTIVIDAD DE LA NORMA

A partir del análisis realizado, se calculó el valor presente de los costos y beneficios¹, se obtuvo un beneficio incremental de la alternativa 2² frente a la alternativa 1 de S/ 1 167 363 y a su vez un incremento adicional de costos de S/ 661 338, dando como resultado un coeficiente beneficio-costo (ratio B/C) de 1,77, por lo que se recomienda implementar este proyecto normativo. Cabe señalar que el beneficio neto incremental resulta en S/ 506 024.

Cuadro N° 17: Análisis costo-beneficio (en soles)

| | Alternativa 1: No intervenir | Alternativa 2: Actualizar el plazo de implementación en cada etapa del Sistema Interoperable | Beneficio incremental de la alternativa 2 |
|------------|---------------------------------|---|---|
| Beneficios | 17 679 189 | 18 846 552 | 1 167 363 |
| Costos | 986 328 | 1 647 666 | 661 338 |

¹ Se consideró una tasa social de descuento de 8,5% anual.

² Al respecto, en el Informe que sustenta la presente modificatoria se establecieron dos alternativas:

Alternativa 1: El OSIPTEL no interviene y se mantiene el plazo originalmente planteado de 120 días. En ese contexto, tomando en cuenta los comentarios de las empresas operadoras al proyecto normativo aprobado mediante Resolución N° 036-2023-CD/OSIPTEL, se presume que en la práctica las empresas excederían los plazos de implementación, razón por la cual se ha considerado tomar como referencia los plazos propuestos por Claro, ya que esta empresa especificó y diferenció plazos en función a las actividades a realizar en las subfases propuestas.

Alternativa 2: El OSIPTEL interviene y actualizar el plazo de implementación de las fases (desarrollo de los servicios web, la etapa de pruebas y el pase a producción), delimitando cada una de las etapas del Sistema Interoperable entre periodo de desarrollo y de pruebas en base a lo sugerido por el equipo de rediseño del Reglamento de Reclamos y dispone infracciones administrativas por el incumplimiento



| | | | |
|-----------|--|--|------|
| Ratio B/C | | | 1.77 |
|-----------|--|--|------|

De acuerdo a los resultados de la evaluación de alternativas, se ha optado por la alternativa N° 2 que resulta más ventajosa en función a los atributos y ponderaciones otorgadas.

4. ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA

Debido a que la presente modificación no establece obligaciones de inmediato cumplimiento para las empresas operadoras, sino que se éstas se inician con la implementación del sistema interoperable, no es necesario un plazo de adecuación. En ese sentido, se propone que estas modificaciones normativas entren en vigencia al día siguiente de su publicación.

