

MATRIZ DE COMENTARIOS

Comentarios al “Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones”

Resolución N ° 000106-2025-CD/OSIPTEL
(publicada en el diario oficial “El Peruano” el 10 de octubre del 2025)

COMENTARIOS RECIBIDOS:

Se han presentado comentarios al referido Proyecto, mediante las siguientes comunicaciones:

- Comunicación de la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional. (en adelante, AFIN), remitida mediante Carta AFIN N ° 277-2025, recibida el 19 de noviembre de 2025.
- Comunicación de América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, CLARO), remitida mediante Carta DMR-CE-3446-25, recibida el 19 de noviembre de 2025.
- Comunicaciones de Entel Perú S.A (en adelante, ENTEL), remitidas mediante Cartas CGR-4323/2023-JRU y CGR-4580-2025-EPR, recibidas el 19 de noviembre de 2025 y 12 de diciembre de 2025, respectivamente.
- Comunicación de GILAT NETWORKS PERÚ S.A. (en adelante, GILAT), remitida mediante Carta N ° GL-02418-2025/GNP, recibida el 19 de noviembre de 2025.
- Comunicación de P y D TELECOM S.R.L. (en adelante, PYD TELECOM), remitida mediante Carta N° PYD-GP-2025-255, recibida el 19 de noviembre de 2025.
- Comunicación del Consejo de Usuarios del Osiptel, remitido mediante correo electrónico de fecha 7 de enero de 2026.



Firmado digitalmente por
GUSUKUMA LOZANO Hayine
Juana FAU 20216072155 soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 28.09.2026 18:25:55 -05:00



Firmado digitalmente por RIOS
ARROYO Magno Yoel FAU
20216072155 soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 28.09.2026 18:12:07 -05:00



Firmado digitalmente por PRADO
CHAVEZ Albino Junior FAU
20216072155 soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 28.09.2026 16:51:46 -05:00

MATRIZ DE COMENTARIOS	
Proyecto para comentarios	Propuesta final
Artículo 19-A.- Formulario digital inteligente para reclamo, recurso de apelación y queja <i>Para el caso de la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional los formularios digitales indicados en el artículo 19 deben comprender el uso de funcionalidades automatizadas que faciliten al usuario la presentación de su reclamo, recurso de apelación y/o queja, denominado como Formulario digital inteligente.</i> <i>El Formulario digital inteligente debe cumplir con lo siguiente:</i> <i>1. Ser empleado para el registro del reclamo, recurso de apelación y queja en todos los canales de presentación de reclamo salvo que estos se presenten por escrito.</i> <i>2. Validar la condición de sujeto activo del procedimiento conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.</i> <i>3. Validar la información necesaria para la notificación electrónica o física.</i> <i>4. Incluir la información brindada por el reclamante, así como aquella que se obtenga directamente del sistema comercial de la empresa operadora.</i> <i>5. Incluir campos obligatorios sin los cuales no se puede continuar con el trámite, los cuales corresponden a los requisitos establecidos para el reclamo, recurso de apelación y queja, respectivamente.</i> <i>6. El formulario de recurso de apelación y queja debe proveer al usuario la información sobre sus reclamos que están en trámite a fin de que identifique sobre cuál de ellos pretende presentar el recurso o queja.</i> <i>7. Informar al usuario sobre si se presenta alguna causal de improcedencia.</i> <i>8. Contar con un mecanismo automatizado que, como mínimo, permita guiar al usuario en la determinación de la materia reclamable.</i> <i>9. Seguir lo dispuesto en el Instructivo Técnico que, para tal efecto, apruebe el Osiptel.</i>	“Artículo 19-A.- Formulario Digital Inteligente para reclamo, recurso de apelación y queja <i>Los formularios digitales previstos en el artículo 19 pueden incorporar, de manera facultativa, funcionalidades automatizadas que faciliten al usuario la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas. Los formularios que incorporen dichas funcionalidades se denominan “Formulario Digital Inteligente”.</i> <i>Cuando la empresa operadora, previa comunicación al OSIPTEL, implemente el Formulario Digital Inteligente, este sustituye a los demás formularios digitales para la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas. Su uso se aplica a todos los canales habilitados, salvo la presentación por escrito.</i> <i>Para que un formulario se denomine Formulario Digital Inteligente debe contar, como mínimo, con las siguientes funcionalidades:</i> <i>1. Validar que el usuario cumpla con las condiciones para intervenir como sujeto activo del procedimiento, de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.</i> <i>2. Validar la información necesaria para efectuar la notificación electrónica o física, según corresponda.</i> <i>3. Incorporar la información proporcionada por el usuario, así como aquella que pueda obtenerse directamente del sistema comercial de la empresa operadora.</i> <i>4. Contar con campos obligatorios correspondientes a los requisitos establecidos para la presentación del reclamo, recurso de apelación o queja, según corresponda, cuya validación permita continuar con el registro.</i> <i>5. En el caso del recurso de apelación y la queja, permitir al usuario identificar el reclamo respecto del cual pretende</i>

<i>Se aplica al Formulario digital inteligente las disposiciones del presente Reglamento referidas al formulario de reclamo, recurso de apelación y queja, respectivamente.”</i>	<i>interponerlos, para lo cual debe mostrar la información correspondiente a los reclamos que se encuentren en trámite.</i> 6. <i>Contar con mecanismos automatizados que, como mínimo, orienten al usuario en la determinación de la materia reclamable.</i> <i>Las disposiciones del presente Reglamento referidas a los formularios de reclamos, recursos de apelación o quejas, según corresponda, son aplicables al Formulario Digital Inteligente.”</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>ENTEL</u> <i>Respecto al artículo 19-A del Proyecto normativo, este busca introducir la modificación en el TUO del Reglamento de Reclamos, de modo que, se incorpore un “Formulario Digital Inteligente” para registrar la información de las solicitudes de reclamos, quejas y apelaciones. Si bien esto tendría como propósito orientar al usuario con su trámite y reducir errores, no obstante, no podemos dejar de mencionar cómo se aborda esta medida regulatoria que, en principio, no debería ser obligatoria para todas las empresas:</i> 1. De la falta de regulación basada en evidencia para imponer el Formulario Digital Inteligente: <i>Consideramos relevante señalar que la necesidad de establecer un Formulario Digital Inteligente (FDI) como medida obligatoria para todos los canales, no se encuentra fundamentado ni justificado en un análisis técnico (por ejemplo, evidencia con datos que refleje una problemática transversal a nivel de cada empresa que cuente con más de 500 000 abonados), a fin de dotar de idoneidad a la aplicación del FDI que ahora se requeriría. En especial si se prevé su incorporación en canales actualmente asistidos como el presencial y telefónico.</i>	Sobre la falta de evidencia que sustente la facultad de implementar un Formulario Digital Inteligente (FDI) Entel señala que no existiría sustento técnico que justifique la implementación de este Formulario Digital Inteligente (FDI). Sobre el particular, debemos señalar que, tal y como se desarrolla en el Informe de Análisis de Impacto Regulatorio (en adelante, Informe Final), de la información obtenida en el Estudio de percepción del usuario sobre el procedimiento de reclamos, desarrollado por Compañía Peruana de Estudios de Mercados y Opinión Pública (CPI), en el 2024 en el Perú, este procedimiento administrativo es percibido por el 49% de los usuarios como poco sencillo, debido a la complejidad de los conceptos de materias reclamables que resultan difíciles de comprender para un usuario promedio, la percepción generalizada de que el trámite es largo, poco efectivo y con baja probabilidad de resolución favorable. Para determinar la materia reclamable, se ha detectado en el año 2025, a partir de una muestra de 3 mil expedientes de reclamos de usuarios de servicios públicos móviles resueltos con sentido infundado, que el error del usuario en la determinación de la materia fue de 27.9%, el cual es elevado. Además, se ha hallado que las mismas empresas operadoras incurrir en un error de encauzamiento de 19.7%, lo cual evidentemente afecta el resultado final del proceso.

*Desde la perspectiva de la doctrina regulatoria y del derecho administrativo económico, se sostiene que no puede imponerse una medida intervencionista a toda la industria cuando el supuesto problema se presenta únicamente en una parte del mercado. En consecuencia, la intervención regulatoria debe observar los **principios de necesidad y proporcionalidad**.*

*En esa línea, **no se aprecia en el Informe N° 069-2025-DAPU/OSIPTEL una justificación estadística idónea que identifique, con el debido detalle, la cantidad de reclamos presentados por tramitadores (terceros) y que, peor aún, hayan sido declarados improcedentes, lo cual es indispensable para sustentar la creación de este nuevo mecanismo obligatorio en todos los canales. Por tanto, solicitamos que el OSIPTEL fundamente adecuadamente esta propuesta sobre la base de indicadores desagregados donde se verifique lo afirmado en dicho Informe y que se nos comparta dicha información:***

a) Problemas de la carga procesal artificial producto de los presuntos tramitadores

Con relación al problema generado por presuntos tramitadores, se ha estimado que anualmente capturan **cerca de 95 898 casos**, los cuales se presentan en un 93% a través del canal web, 2% por canal telefónico, 5% por el canal presencial y el resto por los otros canales. Asimismo, en **segunda instancia administrativa** las empresas que tienen una mayor **incidencia de presuntos tramitadores son CLARO y MOVISTAR, con el 61% y 38%, respectivamente.**

De otro lado, de la base de las estadísticas de quejas por no aplicación del silencio administrativo positivo declaradas improcedentes en el 2025, el TRASU advierte que un 52.1% son resueltas así porque el usuario presenta la queja cuando la empresa operadora aún se encuentra en plazo para resolver y/o notificar lo resuelto; mientras que un 11.3% corresponde a casos en los que a la fecha de presentación de la queja el procedimiento de reclamo ya había concluido vía recurso de apelación; y, un 13.5% corresponde a casos en los que el usuario presenta una queja por una transgresión que ya había sido resuelta por el TRASU.

Cabe indicar que, en los casos en que los usuarios presentan la queja antes del plazo, no solo no obtienen una respuesta favorable a la transgresión quejada, sino que tendrían que volver a presentar una nueva queja una vez que hayan transcurrido los plazos máximos.

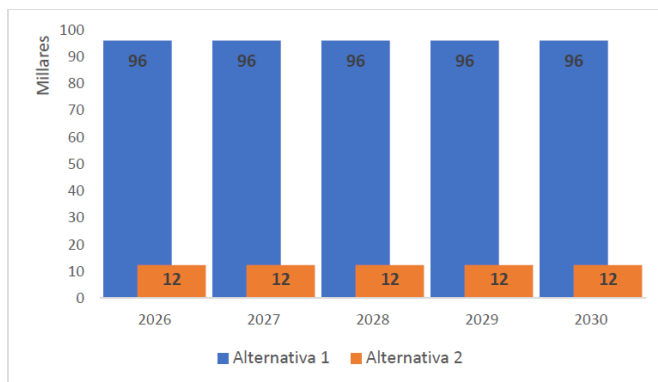
Asimismo, se ha estimado que anualmente cerca de 95 898 reclamos son presentados por tramitadores de mala fe procesal, quienes muchas veces actúan suplantando la identidad de los abonados o usuarios, y contribuyen a la congestión y saturación del proceso de atención de reclamos, afectando la atención de reclamos legítimos y generando pérdida de eficiencia.

Estas situaciones acreditan la problemática que sustenta la conveniencia de habilitar el uso del FDI que facilite al usuario la presentación de su reclamo, recurso de apelación y queja, respecto de la materia a la cual corresponde como la oportunidad de su presentación.

En este contexto, si bien se identifica una problemática estructural y transversal en el procedimiento de reclamos, se ha considerado que la implementación del FDI tenga carácter facultativo. De este modo, las empresas operadoras podrán evaluar voluntariamente su adopción, en función de sus procesos, sistemas y necesidades operativas, así como de los beneficios que puedan obtener de la automatización del registro y de la orientación brindada al usuario.

Respecto al impacto del Formulario Digital Inteligente, constituye en una herramienta segura en lo que se refiere a la validación de la identidad del usuario, por lo que se espera una considerable disminución de la cantidad de presuntos tramitadores de mala fe procesal, principalmente en el canal web. En el gráfico siguiente se reporta la proyección de presuntos tramitadores en la alternativa 1 y la alternativa 2.

Gráfico N° 50: Proyección de la cantidad de casos de tramitadores



La adopción facultativa permite, además, que las empresas operadoras implementen progresivamente estas funcionalidades y evalúen sus resultados en la reducción de errores de registro, la adecuada determinación de la materia reclamable y la prevención del uso indebido del procedimiento. Se espera que, a partir de los beneficios identificados en el Informe Final y de la experiencia de las empresas que incorporen estas funcionalidades, el Formulario Digital Inteligente sea adoptado voluntariamente por las empresas operadoras.

En consecuencia, se acoge el comentario de ENTEL en el extremo referido al carácter facultativo del Formulario Digital Inteligente. Sin perjuicio de ello, una vez que la empresa operadora decida implementarlo, el FDI sustituye a los demás formularios digitales para la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, y se utiliza en todos los canales habilitados, salvo la presentación por escrito. Esta regla evita la coexistencia, dentro de una misma empresa, de formularios digitales con funcionalidades o lógicas de registro distintas.

i. Evidencia del problema estructural en el registro de reclamos

Se identifica que uno de los principales problemas del procedimiento de reclamos es la alta incidencia de errores en la identificación de la materia reclamable, los cuales afectan directamente la admisibilidad, procedencia y oportunidad de atención de los reclamos.

En particular, se evidencia que:

- El 27.9 % de los reclamos presentan errores en la identificación de la materia reclamable atribuibles al usuario, y
- El 19.7 % de los errores de encauzamiento son atribuibles a la empresa operadora, incluso cuando el registro es asistido.

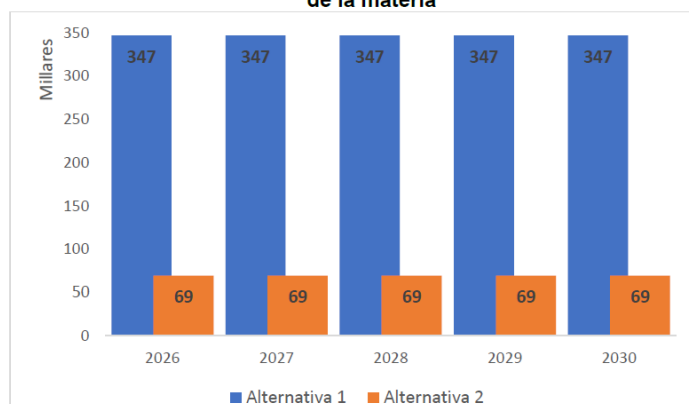
Estos resultados se desarrollan en la sección 6.1.2 en “Planteamiento del problema del Informe Final.

Dichos errores generan las siguientes consecuencias:

b) Problemas en la determinación de la materia por parte del usuario

Con relación a los problemas de determinación de la materia reclamable, se ha encontrado que la tasa de error del usuario es de 30.29%, 32.75% y 26.83% en el canal presencial, telefónico y web, respectivamente, de manera que se estima que anualmente hay cerca de 346 590 reclamos, apelaciones y quejas con fallas en el encauzamiento. Se espera que, con el Formulario Digital Inteligente esta cantidad de fallas se reduzca en un 80%, dado que dicha herramienta digital debería tener un nivel de confiabilidad de este nivel. En el gráfico siguiente se puede apreciar el impacto de la medida sobre la cantidad de errores de en la determinación de la materia:

Gráfico N° 51: Proyección de la cantidad de casos con error en la determinación de la materia



Por lo tanto, en caso de que el OSIPTEL no logre sustentar la información requerida, resulta razonable que la implementación del Formulario Digital Inteligente (FDI) sea de carácter facultativo. Ello permitiría que aquellas empresas que, como las mencionadas en análisis del problema con los presuntos tramitadores, deseen evaluar en una etapa experimental la efectividad del uso de este nuevo mecanismo, puedan hacerlo sin imponer una obligación generalizada que carezca de justificación técnica a todas las operadoras que superen el umbral de 500 000 abonados.

2. Limitación razonable del formulario a canales autogestionados

De otro lado, consideramos que la aplicación del FDI que ahora requerirían, no debe incluirse en canales asistidos como el telefónico

- Incremento de los reclamos improcedentes e inadmisibles (6,8 % en primera instancia, 27,9 % en apelaciones y 37,7 % en quejas).
- Mayor duración efectiva del procedimiento, que oscila entre 14 y 38 días calendario, elevando los costos de espera del usuario.
- Reprocesos administrativos que incrementan la carga operativa de las empresas y del OSIPTEL.

ii. Evidencia estadística sobre el uso indebido del procedimiento (tramitadores)

Contrariamente a lo señalado por la empresa operadora, el Informe Final sí identifica y cuantifica el impacto de los tramitadores de mala fe, los cuales constituyen una de las causas principales que justifican la habilitación de herramientas que fortalezcan y faciliten el registro de reclamos.

En particular, se evidencia que:

- La proporción de expedientes ingresados al TRASU en el año 2025 de presuntos tramitadores incrementó a 24% en segunda instancia, respecto al 2024.
- Alrededor de 88 % de estos casos se concentran en el canal web, caracterizándose por descripciones genéricas, uso de datos de contacto inválidos y direcciones inexistentes.
- Aproximadamente el 78 % de los reclamos presentados por tramitadores concluye con resoluciones desfavorables al usuario, demostrando que el uso indebido del procedimiento no contribuye a la tutela efectiva de derechos.

Este diagnóstico se desarrolla en la sección 6.1. del Informe Final, y se complementa con evidencia cualitativa documentada en el Anexo 5, donde se describen prácticas recurrentes de tramitación indebida en el sector telecomunicaciones.

iii. Justificación específica del FDI como solución regulatoria

A partir de dicho diagnóstico, el Informe Final evalúa distintas alternativas de intervención en la sección 6.3 – Análisis de alternativas, identificando al FDI como una herramienta que puede contribuir a enfrentar los

o presencial, donde existen medidas internas que aseguran una atención adecuada; **por el contrario, debería restringirse a canales autogestionados**, como el canal web, aplicativo móvil o el Sistema de Gestión de Usuarios (SGU).

Aplicar este formulario a canales asistidos implicaría desconocer en cierta manera el valor de los esfuerzos internos aplicados por las empresas que, además, son evaluados por el OSIPTEL, tales como: i) conocimiento del proceso regulatorio, ii) procesos de capacitación constante a asesores, ii) contratación de personal o socios especializados en atención al usuario, entre otros.

*Por tanto, se recomienda que el artículo 19-A establezca expresamente que el formulario digital inteligente **solo es obligatorio para canales no asistidos**, y que su implementación en canales asistidos quede sujeta a evaluación por parte de cada empresa, en función de su modelo operativo.*

3. Consultas sobre la medida planteada por el OSIPTEL:

i. ¿Qué tipo de inteligencia artificial se espera utilizar en el funcionamiento del formulario digital inteligente? ¿Se trata efectivamente de un sistema basado en técnicas de IA (como machine learning, procesamiento del lenguaje natural, etc.) o de una arquitectura lógica configurada con flujos preestablecidos de decisión que brindan una experiencia más intuitiva al usuario?

El Informe N° 069-2025-DAPU/OSIPTEL señala que se busca dotar de herramientas de inteligencia artificial y aplicarlas en un formulario digital inteligente, sin embargo, no nos queda clara la propuesta que se pretende impulsar.

*Dado que el término "**inteligente**" podría generar **expectativas técnicas y legales elevadas** (por ejemplo, a nivel ciberseguridad, regulación de la inteligencia artificial en el Perú, privacidad de datos, etc.) en el desarrollo y en la supervisión posterior de esta herramienta, es importante **delimitar con claridad si se trata de una IA en sentido estricto o de un sistema***

problemas detectados, cuando sea implementado voluntariamente por las empresas operadoras.

El FDI permite:

- Guiar al usuario en la determinación correcta de la materia reclamable, reduciendo la probabilidad de error desde el inicio del procedimiento.
- Estandarizar el registro de información mínima indispensable, independientemente del canal.
- Desincentivar la actuación de tramitadores, mediante validaciones del sujeto activo y confirmaciones explícitas de la voluntad de iniciar el procedimiento.

De acuerdo con las estimaciones desarrolladas en el literal b.1. de la sección 6.3.3 – Propuesta de solución, así como en el Anexo 1 – Costeo de implementación del FDI del Informe Final que sustenta este proyecto normativo, se proyecta que la implementación del FDI permitiría:

- Reducir los errores del usuario en la determinación de la materia en al menos 80%.
- Reducir los reclamos asociados a tramitadores en aproximadamente 76 %.
- Generar beneficios sociales superiores a los costos de implementación, con una ratio Beneficio-Costo estimado de 2,9 para el Formulario Digital Inteligente, conforme se desarrolla en la Tabla N° 22 del Informe Final..

De acuerdo con las estimaciones desarrolladas en el Informe Final, la implementación del FDI presenta beneficios potenciales asociados a la reducción de errores en la determinación de la materia reclamable, la disminución de reprocesos y la mejora de la información registrada. Estos resultados dependerán del nivel de adopción voluntaria de la herramienta y de las características de su implementación por cada empresa operadora.

En consecuencia, el OSIPTEL considera que existe sustento técnico y estadístico para habilitar normativamente el Formulario Digital Inteligente

basado en reglas lógicas y flujos automáticos, lo cual tendría implicancias en los requerimientos de implementación.

Además, esta precisión permitirá a las empresas operadoras anticipar los riesgos, los requerimientos tecnológicos y de cumplimiento legal, evitando sobrecostos o incumplimientos involuntarios en la etapa de implementación.

ii. ¿Qué alcance y contenido tendrá el “Instructivo Técnico”? ¿Se aprobará por resolución?

El OSIPTEL señala que el formulario debe seguir lo dispuesto en un “Instructivo Técnico”, pero no se precisa si será de obligatorio cumplimiento, ni si será aprobado mediante resolución del Consejo Directivo.

Por lo tanto, se debe asegurar que el Instructivo Técnico se publique de forma previa y participativa; adicionalmente que se siga el procedimiento regular cuando se trate de dispositivos que crean derechos y obligaciones, cuya función es exclusiva del Consejo Directivo del OSIPTEL.

iii. ¿Cómo se garantizará la interoperabilidad con los sistemas o plataformas de la empresa operadora?

*El formulario debe incluir información del sistema (por ejemplo, comercial), pero **no se aclara si esta extracción será automática, manual o sujeta a validación por parte del usuario o de la empresa.***

iv. ¿Cuál será el procedimiento ante la presentación de datos erróneos?

Si bien se señala que habrá campos obligatorios sin los cuales no se puede continuar, se requiere precisar si:

- a) *¿El formulario rechazará automáticamente el reclamo? ¿O permitirá guardar el caso como intento y solicitar subsanación posterior?*

y promover su adopción voluntaria por las empresas operadoras. La medida permite que cada empresa evalúe su implementación en función de sus procesos, sistemas y necesidades operativas, sin imponer una obligación general de adopción.

La propuesta responde a criterios de necesidad, proporcionalidad y eficiencia regulatoria, pues habilita una herramienta orientada a abordar los problemas identificados sin establecer una carga obligatoria para las empresas operadoras. Asimismo, se espera que los beneficios potenciales derivados de su implementación incentiven su adopción voluntaria.

Considerando que la problemática expuesta se presenta en los procedimientos de reclamo y que las empresas operadoras pueden contar con distintas capacidades, procesos y soluciones tecnológicas, se ha optado por habilitar la implementación facultativa del Formulario Digital Inteligente. Esta alternativa permite que las empresas evalúen voluntariamente su adopción y desarrollen las funcionalidades automatizadas de acuerdo con sus necesidades operativas, sin perjuicio de cumplir las condiciones previstas en el artículo 19-A cuando decidan implementarlo.

En atención a lo expuesto, se acoge el comentario de ENTEL respecto del carácter facultativo del Formulario Digital Inteligente. En consecuencia, la versión final habilita la incorporación de funcionalidades automatizadas en los formularios digitales, sin imponer su implementación obligatoria, motivo por el cual no resultará necesario la implementación de un Instructivo Técnico emitido por el Osiptel.

Respecto de la necesidad de limitar el FDI a los canales de autogestión.

La empresa operadora plantea que el formulario no debería aplicarse para todos los canales de atención tales como el canal presencial y telefónico, sino que debería limitarse solo a aquellos canales de autogestión.

Al respecto, se acoge el comentario únicamente en cuanto al carácter facultativo de la implementación del FDI, pero no respecto de su aplicación

b) <i>¿El usuario podrá reintentar con el mismo formulario, o se considera un procedimiento fallido?</i> v. ¿Cómo se informará la improcedencia y cómo se garantizará el derecho a subsanar o reformular? <i>Para subsanar no se conoce si el usuario debiera completar nuevamente el formulario automatizado o cuál sería la forma para subsanar los requisitos de presentación; tampoco en el informe señala que el formulario debe informar sobre causales de improcedencia, pero no se indica si estas es:</i> a) Una alerta preventiva. b) Un rechazo automático que impediría el ingreso. vi. ¿Cómo se gestionarán casos especiales o complejos no tipificados por el formulario? <i>El mecanismo automatizado que guía la materia reclamable puede ser útil para la mayoría de los casos, pero no todos los escenarios son predecibles, dado que, los usuarios en muchos casos intentarán solicitar pretensiones no contempladas en la norma especial del OSIPTEL.</i> vii. ¿Cómo se atenderán los reclamos, quejas o apelaciones de las personas jurídicas? <i>Es importante que se haga la aclaración necesaria para ajustar los detalles de la incorporación de este formulario digital inteligente, a la dinámica de reclamos que se presentan en la relación contractual con las personas jurídicas.</i>	limitada a determinados canales una vez implementado. Si la empresa operadora decide adoptar voluntariamente el Formulario Digital Inteligente, este debe sustituir a los demás formularios digitales y ser utilizado para registrar reclamos, recursos de apelación y quejas en todos los canales habilitados, salvo en la presentación por escrito. La finalidad de esta regla es orientar adecuadamente al usuario en la formulación de sus reclamos, recursos y quejas, independientemente del canal utilizado, así como evitar que, dentro de una misma empresa operadora, coexistan formularios digitales con diferentes estructuras, funcionalidades o criterios de registro. Sobre este último punto, es pertinente mencionar que el OSIPTEL tiene implementado un programa de capacitación periódica al personal de atención de las empresas operadoras, a partir del cual se han podido identificar brechas en el manejo de la normativa regulatoria, las cuales pueden verse acentuadas por la rotación del personal de atención. Por tanto, cuando una empresa operadora implemente voluntariamente el FDI, su utilización en los canales telefónico y presencial puede coadyuvar al adecuado registro del problema del usuario. Asimismo, el sustento evidencia que los errores de registro no se presentan exclusivamente en los canales autogestionados. En particular, la sección 6.1.2 del Informe Final de este proyecto normativo muestra que: • El canal telefónico presenta los mayores niveles de error en la identificación de la materia reclamable, tanto atribuibles al usuario como a la empresa operadora. • En los canales asistidos persiste una alta heterogeneidad en el registro, lo cual genera reprocesos y decisiones inconsistentes. En ese sentido, permitir que una empresa que ha adoptado el FDI lo utilice solo en determinados canales no permitiría alcanzar la uniformidad interna
--	--

en el registro ni evitaría la coexistencia de formularios con funcionalidades diferentes.

Por el contrario, la aplicación del FDI en todos los canales:

- Permite uniformizar criterios de registro.
- Reduce asimetrías en la atención según canal.
- Disminuye costos administrativos y tiempos de respuesta para usuarios y empresas.
- Evita la coexistencia de formularios digitales con distintas funcionalidades dentro de una misma empresa operadora.

Por lo expuesto, no se acoge la propuesta de limitar el FDI a los canales autogestionados. Sin embargo, se precisa que su implementación es facultativa y que las obligaciones previstas en el artículo 19-A resultan aplicables únicamente cuando la empresa operadora haya decidido implementarlo.

Con relación a las preguntas planteadas.

Se señala lo siguiente:

i. Tipo de tecnología aplicable al FDI

La propuesta no exige el uso de una tecnología específica ni obliga a emplear inteligencia artificial, aprendizaje automático o procesamiento de lenguaje natural. El artículo 19-A establece las funcionalidades mínimas que debe tener un formulario para denominarse Formulario Digital Inteligente, pero permite que la empresa operadora determine la solución tecnológica que considere más adecuada para su implementación.

En ese sentido, las funcionalidades automatizadas pueden desarrollarse mediante reglas lógicas, flujos de decisión u otras herramientas tecnológicas que permitan orientar al usuario y validar la información aportada, siempre que cumplan con lo previsto en el artículo 19-A.

ii. ii. Integración con los sistemas de las empresas operadoras

Considerando el carácter facultativo del FDI, corresponde a cada empresa operadora determinar la arquitectura y los mecanismos de integración con sus sistemas comerciales. El artículo 19-A establece que el FDI debe incorporar la información proporcionada por el usuario, así como aquella que pueda obtenerse directamente del sistema comercial de la empresa operadora.

La norma no impone una tecnología, arquitectura ni mecanismo específico de interoperabilidad para dicha integración. La empresa que decida implementar el FDI puede definir la solución tecnológica correspondiente, siempre que cumpla con las funcionalidades previstas en el artículo 19-A.

iii. Sobre el instructivo técnico

Respecto a la aprobación y publicación del Instructivo Técnico, este será aprobado mediante Resolución de Gerencia General. Previamente será publicado para comentarios de todos los interesados y posteriormente, emitido con la debida anticipación a la entrada en vigencia de las disposiciones normativas previstas en este artículo, a fin de que las empresas operadoras cuenten con el tiempo suficiente para realizar los desarrollos e implementaciones necesarios.

iii. Presentación de datos incompletos o erróneos

El texto normativo establece que el trámite no continuará si el usuario no completa los campos obligatorios del formulario. En tal sentido, el FDI debe identificar los campos pendientes y permitir que el usuario complete la información necesaria antes de finalizar la presentación del reclamo, recurso de apelación o queja.

Esta funcionalidad no constituye una declaración anticipada de inadmisibilidad ni un pronunciamiento sobre el fondo. Su finalidad es

orientar al usuario para que complete los requisitos mínimos previstos en la normativa vigente y pueda continuar con el registro.

iv. **Subsanación e improcedencia**

Con relación al comentario sobre la subsanación de los requisitos de presentación del reclamo, el Formulario Digital Inteligente contempla campos obligatorios que deben ser completados para continuar con el registro. Para tal efecto, el FDI alerta al usuario sobre los campos que requieren ser completados.

Sin perjuicio de ello, considerando que existe la posibilidad de que se presenten reclamos inadmisibles, se mantiene la figura de la declaración de inadmisibilidad prevista en el artículo 31 del Reglamento de Reclamos, debiendo el usuario efectuar la subsanación conforme a lo establecido en dicho artículo.

Respecto de las causales de improcedencia, se ha retirado de la propuesta la funcionalidad mediante la cual el FDI informaba al usuario sobre dichas causales, según lo establecido en el artículo 32 del Reglamento de Reclamos.

v. **Casos especiales o no tipificados**

El uso del FDI se encuentra diseñado para asistir al usuario en la identificación de la materia reclamable de acuerdo con su pretensión. La orientación automatizada no sustituye la voluntad del usuario ni constituye un pronunciamiento sobre la procedencia o el fondo de la solicitud. El usuario determina finalmente la materia de reclamo que consigna en el formulario.

Asimismo, cuando la pretensión comunicada no corresponda a una materia reclamable prevista en el Reglamento, el FDI puede brindar la orientación correspondiente, sin impedir que el usuario utilice los canales que resulten aplicables para formular su solicitud.

	vi. Personas jurídicas Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 100-2025-CD/OSIPTEL, que aprueba la regulación diferenciada en función del tipo de abonado, se dispuso que las empresas operadoras y los abonados corporativos pueden pactar mecanismos alternativos de solución de controversias. En ese sentido, salvo en los casos en los que las personas jurídicas hayan optado por recurrir al procedimiento de reclamo, no resulta aplicable la normativa aprobada por el OSIPTEL. Sin perjuicio de ello, el FDI puede ser aplicado a personas jurídicas de la misma forma que se aplica para personas naturales, siendo que comprende los campos de representante legal. La empresa operadora que implemente voluntariamente el FDI debe considerar las reglas de validación aplicables a las personas jurídicas previstas en el artículo 25-A. Por lo expuesto, se acoge el comentario de ENTEL en el extremo referido al carácter facultativo del Formulario Digital Inteligente. La versión final habilita a las empresas operadoras para incorporar voluntariamente funcionalidades automatizadas en sus formularios digitales. Se espera que los beneficios potenciales de la herramienta, vinculados con la reducción de errores, la uniformidad del registro y la orientación al usuario, incentiven su adopción voluntaria. Una vez implementado, el FDI sustituye a los demás formularios digitales de la empresa operadora y se utiliza para registrar los trámites en todos los canales habilitados, salvo la presentación por escrito.
<u>CLARO</u> <i>Al respecto, tenemos algunos comentarios respecto de la propuesta de implementar un formulario digital inteligente los cuales detallamos a continuación:</i> 1. Uso del formulario en canales digitales vs escritos	Sobre el uso del Formulario Digital Inteligente en canales digitales vs escritos Respecto de lo indicado por CLARO, es pertinente precisar que la implementación del Formulario Digital Inteligente es facultativa. No obstante, cuando la empresa operadora decida implementarlo, este sustituye a los demás formularios digitales para la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, y se utiliza para registrar dichos trámites en todos los canales habilitados, salvo la presentación por escrito.

<i>Se establece que el formulario digital inteligente debe emplearse para el registro de reclamos, recursos de apelación y quejas en todos los canales, salvo cuando se presenten por escrito. Esto sugiere la coexistencia de dos tipos de formularios por lo que es necesario precisar y/o aclarar qué formulario y qué parámetros deben aplicarse para los reclamos presentados por escrito, especialmente si el objetivo del regulador es uniformizar el registro de todas las actuaciones procesales. Tener dos tipos de formulario no hace más que confundir al usuario y generarle mayores cargas de elección.</i> 2. Información sobre causales de improcedencia <i>Se establece que el formulario debe informar al usuario si se presenta alguna causal de improcedencia. Ante ello se recomienda delimitar claramente las causales de improcedencia. Una presentación general podría interpretarse como una negativa anticipada por parte del sistema, lo cual sería inapropiado antes de realizar el análisis correspondiente. Asimismo, es fundamental que esta funcionalidad se configure como una herramienta de orientación, sin que implique un pronunciamiento previo.</i> 3. Aplicación del Instructivo Técnico aprobado por OSIPTEL <i>Se indica que el formulario debe seguir lo dispuesto en el Instructivo Técnico que apruebe OSIPTEL. Al respecto, nos remitimos al sustento expuesto precedentemente en el sentido de que resulta necesario conocer el detalle del contenido de dicho instructivo para poder brindar nuestros comentarios técnicos sobre la viabilidad de la implementación del formulario digital inteligente.</i> <i>Consideramos importante que dicho Instructivo sea publicado antes de la entrada en vigencia de la disposición normativa toda vez que no será posible analizar la propuesta sin tener las consideraciones técnicas que permitirán analizar si es viable o no dicha implementación. Conforme hemos señalado precedentemente, ello resulta imprescindible a fin de poder verificar, en primer lugar, su viabilidad y/o factibilidad técnica compatibles con los sistemas de las empresas operadoras y; en segundo</i>	En tal sentido, se acoge parcialmente el comentario y se precisa en la versión final que, cuando el reclamo, recurso de apelación o queja sea presentado por escrito, la empresa operadora registra la información correspondiente en el Formulario Digital Inteligente, sin exigir al usuario requisitos adicionales a los previstos en el Reglamento. De este modo, se mantiene la presentación por escrito como una forma de acceso al procedimiento, pero se evita la coexistencia de sistemas internos de registro con estructuras o funcionalidades diferentes. Asimismo, debe considerarse que el reclamo por escrito representa menos del 2% de reclamos por lo que mantener esta forma de presentación no genera mayor impacto, por el contrario, se facilita el uso de este canal residual para aquellos usuarios cuya brecha digital, actualmente, no puede ser superada. Respecto de las causales de improcedencia Respecto de la funcionalidad mediante la cual el formulario debía informar si se presentaba alguna causal de improcedencia, cabe mencionar que, en la versión final de la norma, dicha disposición ha sido eliminada. Acerca del Instructivo Técnico aprobado por OSIPTEL Al respecto, las funcionalidades mínimas que permiten que un formulario pueda denominarse “Formulario Digital Inteligente” se encuentran previstas directamente en el artículo 19-A. Cada empresa operadora que decida implementarlo puede determinar la solución tecnológica correspondiente, de acuerdo con sus sistemas y procesos, siempre que cumpla con las características previstas en dicho artículo. En ese sentido, no corresponde que el OSIPTEL emita un instructivo específico. Sobre la posible contradicción entre el artículo 19-A y el artículo 8 De manera previa, corresponde precisar que la implementación del Formulario Digital Inteligente es facultativa. No obstante, cuando una empresa operadora decida implementarlo, debe observar las funcionalidades mínimas previstas en el artículo 19-A y utilizarlo para
--	--

lugar, llegar a una correcta implementación de dicha propuesta conforme a los objetivos planteados en el Proyecto.

Por otro lado, aunque no se menciona explícitamente el uso de inteligencia artificial, se interpreta que podría ser necesaria dada la naturaleza inductiva del formulario. De igual forma a lo comentado anteriormente, esto requiere una evaluación previa para asegurar compatibilidad con los sistemas actuales y no generar afectaciones al propio procedimiento.

4. Posible contradicción normativa entre el artículo 19-A y el artículo 8 del Reglamento

La incorporación del formulario digital inteligente introduce funcionalidades automatizadas que podrían restringir la presentación de reclamos, apelaciones y quejas, tales como:

- *Campos obligatorios que impiden continuar con el trámite si no se completan.*
- *Validación automatizada de la condición de sujeto activo.*
- *Notificación de causales de improcedencia.*

Como podrá corroborar el regulador, estas funcionalidades podrían contravenir el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento, que prohíbe:

“Impedir o negar la presentación de reclamos, recursos y quejas, bajo cualquiera de las formas establecidas en el presente Reglamento.”

Al respecto, consideramos que se requiere una precisión normativa que establezca lo siguiente:

- *La validación automatizada del formulario no debe interpretarse como una negativa a la presentación del reclamo, sino como una etapa previa de orientación o subsanación. Ello debe ser incluido de manera expresa a fin de evitar la generación de cargas sancionadoras injustificadas asumiendo una posible negativa.*

registrar los reclamos, recursos de apelación y quejas en todos sus canales habilitados, salvo la presentación por escrito.

Respecto de lo indicado por la empresa operadora, resulta pertinente indicar que el FDI considerará los campos obligatorios establecidos en la Resolución de Consejo Directivo N° 242-2021-CD/OSIPTEL para los formularios de reclamo, recurso de apelación y queja, sin los cuales no se puede continuar con el trámite, toda vez que devendría en inadmisible.

Asimismo, se indica que el FDI orienta al usuario respecto de la información necesaria tanto para la validación de su condición de usuario, así como para los campos del formulario necesarios para presentar su reclamo, recurso de apelación o queja. En ese sentido, la finalidad del FDI no es limitar la presentación de los reclamos sino ayudar al usuario a completar adecuadamente la información correspondiente en el formulario.

En consecuencia, no se considera necesario realizar precisiones normativas adicionales, toda vez que las funcionalidades previstas en el artículo 19-A tienen una finalidad de orientación y validación de la información necesaria para completar el registro, y no autorizan el rechazo automático del reclamo, recurso de apelación o queja.

En la misma línea, no se acoge la propuesta de CLARO con relación a la notificación digital de los reclamos, recursos o quejas presentados mediante el FDI, toda vez que, de acuerdo con lo previsto en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2026-JUS (TUO de la LPAG), no se puede limitar el derecho del usuario de recibir su notificación en la dirección que este indique.

Asimismo, cabe mencionar que, acorde al numeral 20.4 del artículo 20 del TUO de la LPAG, el administrado puede autorizar la notificación a través de una dirección electrónica. Por lo expuesto, se acoge parcialmente el comentario de CLARO en cuanto a la necesidad de precisar el tratamiento de las presentaciones por escrito y el alcance de las funcionalidades del Formulario Digital Inteligente. Asimismo, la versión final establece que su

• <i>En caso de que el usuario no cumpla con los requisitos del artículo 19, ello no debe considerarse como una negativa, sino como una oportunidad para completar la información faltante. Ello debe ser incluido de manera expresa a fin de evitar la generación de cargas sancionadoras injustificadas asumiendo una posible negativa.</i> <i>Consideramos que esta precisión resulta esencial para evitar contradicciones normativas y garantizar que las funcionalidades automatizadas respeten los derechos de los usuarios, así como las prácticas prohibidas. Además, asegura que el proceso de digitalización mantenga los principios de equidad, transparencia y accesibilidad, especialmente ante el posible uso de tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial.</i> <i>De otro lado, consideramos importante que, si se establece un formulario digital, el mecanismo de notificación que elija el usuario debe ser también digital. Es decir, la misma debe enviarse vía correo electrónico a una dirección válida, y este requisito debe ser indispensable para completar el registro del reclamo, apelación o queja. Con ello evitamos mafias de tramitadores o usuarios que abusan de su derecho a reclamar a través de estrategias de ingreso de direcciones físicas inválidas.</i>	implementación es facultativa, por lo que cada empresa operadora puede evaluar voluntariamente su adopción de acuerdo con sus sistemas, procesos y necesidades operativas. Se espera que los beneficios potenciales del FDI, relacionados con la orientación al usuario, la reducción de errores en la determinación de la materia reclamable, la uniformidad del registro y la disminución de reprocesos, incentiven su adopción voluntaria por las empresas operadoras. Una vez implementado, el FDI sustituye a los demás formularios digitales de la respectiva empresa y se utiliza en todos los canales habilitados, salvo la presentación por escrito. En consecuencia, no se acogen los comentarios dirigidos a limitar el uso del FDI a determinados canales ni a exigir que la notificación sea necesariamente electrónica.
<u>GILAT:</u> <i>Consideramos que, en el caso de los usuarios pertenecientes a zonas rurales, la utilización del formulario digital inteligente podría resultar compleja, toda vez que dichos usuarios o abonados podrían no comprender plenamente el procedimiento ni el llenado de la totalidad de los campos requeridos.</i> <i>Asimismo, no todos los usuarios son consumidores razonables y, por otra parte, no todos cuentan con la condición diligente para que puedan comprender la Norma de Condiciones de Uso, así como los requisitos indispensables para el llenado de un formulario digital.</i>	Sobre lo indicado por GILAT, debemos precisar que la implementación del Formulario Digital Inteligente es facultativa, por lo que cada empresa operadora puede evaluar voluntariamente su adopción, considerando sus procesos internos, capacidades tecnológicas y las características de sus usuarios. En efecto, considerando la cantidad de materias reclamables y los supuestos que se presentan en cada una de ellas, el FDI cobra relevancia para facilitar la presentación de los reclamos, recursos de apelación y

<i>Con este artículo, advertimos que OSIPTEL está otorgando una protección excesiva a los usuarios en lo relativo a la presentación de sus reclamos; sin embargo, no se toma en cuenta que dichos usuarios, en muchos casos, desconocen los procedimientos aplicables y carecen de acceso a tecnologías u otros mecanismos que faciliten el ejercicio oportuno de sus derechos.</i> <i>Por otro lado, el abonado y/o usuario, debido a un limitado conocimiento de herramientas digitales, podría interpretar erróneamente alguna denegatoria que ello implique, situándose en una posición de desventaja o confusión. En tal sentido, debería contemplarse la posibilidad de mantener otras modalidades de presentación de reclamos, recursos o quejas, sin que estas resulten excluyentes.</i> <i>Finalmente, con relación al deber de informar al usuario sobre si se presenta alguna causa de improcedencia, establecido en el numeral 7, consideramos que esta disposición estaría afectando el principio de predictibilidad del procedimiento administrativo, en cuanto habría una afectación directa al usuario respecto a la opinión adelantada o pronunciamiento respecto a un procedimiento administrativo.</i>	quejas. En ese sentido, se espera que los beneficios derivados de su uso incentiven su adopción voluntaria por las empresas operadoras. De otro lado, conforme a lo previsto en el artículo 19 del Reglamento de Reclamos, la empresa operadora se encuentra obligada a emplear los formularios digitales. No obstante, la incorporación de las funcionalidades automatizadas que caracterizan al FDI es facultativa. Una vez implementado, el FDI sustituye a los demás formularios digitales de la empresa y se utiliza en todos los canales habilitados, salvo en la presentación por escrito. En el caso de los usuarios que presenten dificultades para emplear herramientas digitales, se mantienen los canales presencial y telefónico. Para dichos canales, cuando la empresa operadora haya implementado el FDI, el personal de atención utiliza dicho formulario para registrar el trámite y orientar al usuario, sin que este deba completarlo directamente. Con relación a la funcionalidad referida a las causales de improcedencia, cabe mencionar que, en la versión final de la norma, se ha eliminado dicha disposición. Por lo expuesto, se acoge parcialmente el comentario de GILAT respecto del carácter facultativo del FDI y de la eliminación de la funcionalidad sobre causales de improcedencia. No se acoge la propuesta de mantener otros formularios digitales de manera paralela una vez implementado el FDI, sin perjuicio de que se mantienen los canales presencial y telefónico.
<u>AFIN:</u> <i>Al respecto, tenemos algunos comentarios respecto de la propuesta de implementar un formulario digital inteligente los cuales detallamos a continuación:</i>	Sobre los comentarios de AFIN nos remitimos a lo expuesto en los párrafos previos, al ser similares a los expuestos por CLARO.

1. Uso del formulario en canales digitales vs escritos.

Se establece que el formulario digital inteligente debe emplearse para el registro de reclamos, recursos de apelación y quejas en todos los canales, salvo cuando se presenten por escrito. Esto sugiere la coexistencia de dos tipos de formularios por lo que es necesario precisar y/o aclarar qué formulario y qué parámetros deben aplicarse para los reclamos presentados por escrito, especialmente si el objetivo del regulador es uniformizar el registro de todas las actuaciones procesales. Tener dos tipos de formulario no hace más que confundir al usuario y generarle mayores cargas de elección.

2. Información sobre causales de improcedencia

Se establece que el formulario debe informar al usuario si se presenta alguna causal de improcedencia. Ante ello se recomienda delimitar claramente las causales de improcedencia. Una presentación general podría interpretarse como una negativa anticipada por parte del sistema, lo cual sería inapropiado antes de realizar el análisis correspondiente. Asimismo, es fundamental que esta funcionalidad se configure como una herramienta de orientación, sin que implique un pronunciamiento previo.

3. Aplicación del Instructivo Técnico aprobado por OSIPTEL

Se indica que el formulario debe seguir lo dispuesto en el Instructivo Técnico que apruebe OSIPTEL. Al respecto, nos remitimos al sustento expuesto precedentemente en el sentido de que resulta necesario conocer el detalle del contenido de dicho instructivo para poder brindar comentarios técnicos sobre la viabilidad de la implementación del formulario digital inteligente

Consideramos importante que dicho Instructivo sea publicado antes de la entrada en vigencia de la disposición normativa toda vez que no será posible analizar la propuesta sin tener las consideraciones técnicas que permitirán analizar si es viable o no dicha implementación. Conforme hemos señalado precedentemente, ello resulta imprescindible a fin de poder verificar, en primer lugar, su viabilidad y/o factibilidad técnica

compatibles con los sistemas de las empresas operadoras y; en segundo lugar, llegar a una correcta implementación de dicha propuesta conforme a los objetivos planteados en el Proyecto.

Por otro lado, aunque no se menciona explícitamente el uso de inteligencia artificial, se interpreta que podría ser necesaria dada la naturaleza inductiva del formulario. De igual forma a lo comentado anteriormente, esto requiere una evaluación previa para asegurar compatibilidad con los sistemas actuales y no generar afectaciones al propio procedimiento.

Posible contradicción normativa entre el artículo 19-A y el artículo 8 del Reglamento

La incorporación del formulario digital inteligente introduce funcionalidades automatizadas que podrían restringir la presentación de reclamos, apelaciones y quejas, tales como:

- Campos obligatorios que impiden continuar con el trámite si no se completan.
- Validación automatizada de la condición de sujeto activo.
- Notificación de causales de improcedencia.

Como podrá corroborar el regulador, estas funcionalidades podrían contravenir el numeral 1 del artículo 8 del Reglamento, que prohíbe:

“Impedir o negar la presentación de reclamos, recursos y quejas, bajo cualquiera de las formas establecidas en el presente Reglamento.”

Al respecto, consideramos que se requiere una precisión normativa que establezca lo siguiente:

- La validación automatizada del formulario no debe interpretarse como una negativa a la presentación del reclamo, sino como una etapa previa de orientación o subsanación. Ello debe ser incluido de manera expresa a fin de evitar la generación de cargas sancionadoras injustificadas asumiendo una posible negativa.

• En caso de que el usuario no cumpla con los requisitos del artículo 19, ello no debe considerarse como una negativa, sino como una oportunidad para completar la información faltante. Ello debe ser incluido de manera expresa a fin de evitar la generación de cargas sancionadoras injustificadas asumiendo una posible negativa. Consideramos que esta precisión resulta esencial para evitar contradicciones normativas y garantizar que las funcionalidades automatizadas respeten los derechos de los usuarios, así como las prácticas prohibidas. Además, asegura que el proceso de digitalización mantenga los principios de equidad, transparencia y accesibilidad, especialmente ante el posible uso de tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial. De otro lado, consideramos importante que, si se establece un formulario digital, el mecanismo de notificación que elija el usuario debe ser también digital. Es decir, la misma debe enviarse vía correo electrónico a una dirección válida, y este requisito debe ser indispensable para completar el registro del reclamo, apelación o queja. Con ello evitamos mafias de tramitadores o usuarios que abusan de su derecho a reclamar a través de estrategias de ingreso de direcciones físicas inválidas.	
<u>Consejo de Usuarios:</u> <i>La propuesta de contar con un Formulario Digital Inteligente es crucial para mitigar el alto porcentaje de errores en la identificación de la materia reclamable (30% en usuarios y 23% en empresas).</i> • <i>Función de Encauzamiento: El FDI busca guiar al usuario mediante preguntas clave ("Tipo de servicio involucrado", "problema", "fecha", "solución solicitada"), sugiriendo la materia de reclamo (ej. "Migración"). Esto es vital, ya que el encauzamiento correcto reduce la carga administrativa de reclamos inadmisibles o improcedentes y garantiza que el usuario ejerza su derecho de manera efectiva.</i> • <i>Relevancia Legal: La normativa actual, como la aprobada por la Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL Ver Resolución N° 145 2021 CD OSIPTEL, Aprueban la "Norma que modifica el</i>	En concordancia con lo señalado por el Consejo de Usuarios del OSIPTEL, la propuesta reconoce que el Formulario Digital Inteligente puede facilitar la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, así como reducir los errores en la identificación de la materia reclamable. En la versión final, su implementación tiene carácter facultativo, por lo que se espera que los beneficios asociados a la orientación del usuario y a la mejora del registro incentiven su adopción voluntaria por las empresas operadoras. Una vez implementado, el Formulario Digital Inteligente sustituye a los demás formularios digitales de la empresa y se utiliza en todos los canales habilitados, salvo en la presentación por escrito.

<i>Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones". 27-08-2021 , ya establece la obligación de las empresas de utilizar formularios digitales y proporcionar el código de reclamo de forma inmediata. La propuesta de FDI profundiza esta obligación, añadiendo una capa de inteligencia artificial o lógica guiada para asegurar la precisión en la presentación, lo cual es un avance significativo en la protección del consumidor.</i>	
Propuesta para comentarios	Propuesta final
Artículo 25-A.- Procedimiento de validación de los sujetos activos del procedimiento de reclamo <i>La empresa operadora debe validar la condición de <u>sujeto activo del procedimiento</u> de reclamo conforme a lo siguiente:</i> <i>1. En el canal telefónico y página web, la condición de abonado o de ex abonado nacional se valida con la indicación de la fecha de emisión del documento nacional de identidad contrastado con la base de datos de RENIEC. Para los demás sujetos la empresa operadora realiza una o más preguntas relacionadas al servicio.</i> <i>2. En el canal presencial, la condición de abonado o de ex abonado, nacional o extranjero, se valida con la exhibición del documento legal de identidad. Para los demás sujetos la empresa operadora realiza una o más preguntas relacionadas al servicio.</i> <i>3. En el canal aplicativo informático móvil y web, así como en el Sistema de Gestión de Usuarios, no se requiere de validación adicional a la establecida inicialmente para el acceso a estos.</i> <i>Las preguntas de validación relacionadas al servicio, para cada supuesto, son comunicadas directamente por el Osiptel a la empresa operadora.</i> <i>La empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional, para validar la condición de sujeto activo del procedimiento en su canal web, adicionalmente debe entregar un código de seguridad, conforme al siguiente detalle:</i>	<i>"Artículo 25-A.- Validación de los sujetos activos en el procedimiento de atención de reclamos</i> <i>La empresa operadora debe validar la condición de sujeto activo del procedimiento de atención de reclamos, de acuerdo con las siguientes reglas:</i> <i>1. En el canal telefónico y web, la condición de abonado o ex abonado nacional y extranjero se valida mediante la indicación de la fecha de emisión del documento legal de identificación correspondiente. Tratándose de personas jurídicas, la empresa operadora valida la vigencia de poder del representante legal mediante la información previamente registrada por la persona jurídica o mediante el mecanismo que implemente para tal efecto. Para los demás sujetos activos del procedimiento de atención de reclamos, se formulan preguntas relacionadas con el servicio.</i> <i>2. En el canal presencial, la condición de abonado o ex abonado, nacional o extranjero, se valida mediante la exhibición del documento legal de identificación correspondiente. Tratándose de personas jurídicas, se requiere la exhibición del documento legal de identificación del representante legal y la vigencia de poder de este, salvo que la empresa pueda validar la vigencia de poder mediante información previamente</i>

- a. Se remite mediante mensaje de texto al número telefónico objeto del reclamo para el caso del servicio público móvil y al número móvil de contacto del abonado, así como mediante correo electrónico a la dirección electrónica de contacto indicada por el abonado.
- b. Si la empresa operadora no cuenta con información del número móvil y/o correo electrónico indicado por el abonado, el reclamo corresponde a las materias de contratación no solicitada o falta de servicio, o el reclamante se encuentra en el supuesto 3 y 4 de los sujetos activos del procedimiento, se permite que el reclamante pueda precisar estos datos en ese acto, a través del propio canal web. En este caso, no se admite el uso del mismo número móvil y/o correo electrónico de contacto para la presentación de reclamos, recursos de apelación o queja relacionados a servicios de más de dos titulares diferentes en el día.
- c. En el mensaje con el que se remite el código de seguridad, la empresa operadora informa al usuario que es un código para la presentación de su reclamo, recurso de apelación o queja, según corresponda.
- d. El abonado o usuario hace entrega del código de seguridad a través de la plataforma web, como señal de confirmación de su voluntad de iniciar el procedimiento.
- e. El código tiene una vigencia limitada de dos (2) minutos, contados desde su envío, luego de lo cual pierde validez; en cuyo caso el reclamante puede solicitar un nuevo código de seguridad.
- f. La empresa operadora debe entregar el mensaje de texto o correo electrónico, en un plazo máximo de veinte (20) segundos, encontrándose prohibida de manipular, retrasar o retener los mensajes de texto.

En aquellos casos en los cuales no se logre validar la condición de **sujeto activo del procedimiento**, la empresa operadora informa al solicitante de dicha situación, y que no puede presentar, en esta oportunidad, el reclamo, apelación o queja, según corresponda.

registrada. La empresa operadora puede emplear verificación biométrica contrastada con la base de datos de RENIEC, Migraciones u otra entidad competente. Para los demás sujetos activos del procedimiento de atención de reclamos, se formulan preguntas relacionadas con el servicio.

3. En el aplicativo informático (móvil y web) y el Sistema de Gestión de Usuarios, no se requiere una validación adicional a la efectuada para su acceso.

El OSIPTEL determina las preguntas de validación relacionadas con el servicio y las comunica a la empresa operadora, la cual debe formular una o más de dichas preguntas, según corresponda.

Cuando no sea posible validar la condición de sujeto activo del procedimiento, la empresa operadora informa al solicitante dicha circunstancia y que no puede iniciar el procedimiento a través del canal utilizado, indicando los demás canales habilitados para la presentación del reclamo, recurso de apelación o queja, según corresponda.

Sin perjuicio de la validación de la condición de sujeto activo del procedimiento de atención de reclamos, la empresa operadora realiza la validación de identidad de este, de conformidad con lo establecido en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus modificatorias.”

“Artículo 25-B.- Código de seguridad para la validación de los sujetos activos

Las empresas operadoras pueden emplear un código de seguridad adicional para validar las operadoras pueden emplear, de manera facultativa, un código de seguridad adicional para validar la condición de sujeto activo en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas a través del canal web.

	<i>Cuando la empresa operadora implemente el código de seguridad, previa comunicación al OSIPTEL, este se sujeta a las siguientes condiciones:</i> <i>1. Se remite un mensaje de texto al número telefónico objeto del reclamo, en el caso del servicio público móvil, así como al número móvil de contacto registrado por el abonado. Adicionalmente, se envía un correo electrónico a la dirección electrónica de contacto proporcionada por el abonado.</i> <i>2. Cuando la empresa operadora no cuente con el número móvil o correo electrónico de contacto del abonado, el reclamo corresponda a las materias de contratación no solicitada o falta de servicio, o el reclamante se encuentre en los supuestos 3 o 4 del artículo 25 de la presente norma, este puede proporcionar dicha información en ese acto a través del canal web. El mismo número móvil o correo electrónico de contacto no puede ser utilizado para la presentación de reclamos, recursos de apelación o quejas correspondientes a servicios de más de dos (2) titulares diferentes en un mismo día.</i> <i>3. En el mensaje con el que se remite el código de seguridad, la empresa operadora informa al usuario que es un código para la presentación de su reclamo, recurso de apelación o queja, según corresponda.</i> <i>4. El abonado o usuario ingresa el código de seguridad en el canal web como confirmación de su voluntad de iniciar el procedimiento.</i> <i>5. El código de seguridad tiene una vigencia de dos (2) minutos, contados desde su envío, transcurrido dicho plazo pierde validez.</i> <i>6. La empresa operadora debe remitir el código de seguridad en un plazo máximo de veinte (20) segundos y no puede manipular, retrasar o retener los mensajes mediante los cuales se remite.</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL

ENTEL:

*Reconocemos la importancia de simplificar los lineamientos de validación de la condición de abonado o usuario que actualmente rige como se desarrolla en el **artículo 25-A**, en el marco de la legitimación activa para el inicio del procedimiento de reclamos. Sin embargo, formulamos las siguientes observaciones respecto de la viabilidad, proporcionalidad y oportunidad de ciertas medidas:*

1. Sobre el carácter obligatorio del código de seguridad: se propone que sea opcional, no impositivo

*La propuesta normativa establece, para las empresas con más de 500 000 abonados, la obligación de enviar un **código de seguridad** al número móvil o correo electrónico del usuario, como requisito adicional para validar su voluntad de presentar un reclamo o recurso a través del canal web.*

*Consideramos que esta medida **no debería tener carácter obligatorio, sino opcional y activable según criterios de riesgo definidos por cada empresa operadora**. En específico, por las siguientes razones que detallamos:*

- En el caso particular de ENTEL, de acuerdo con nuestro análisis interno, **no hemos identificado todavía un patrón de comportamiento atribuible a tramitadores sistemáticos** ni hemos registrado casos que ameriten activar esta medida de manera generalizada.*
- Actualmente, **existe un modelo de seguimiento individualizado de clientes recurrentes** mediante contacto directo, sin que ello haya comprometido la legitimidad o seguridad de los procedimientos.*
- La implementación del sistema propuesto **implicaría un rediseño tecnológico y una gran inversión no justificada en esta etapa**, lo cual afecta el **principio de razonabilidad** regulatoria según el TUO de la LPAG, en la medida que impone una carga*

Sobre el carácter facultativo del código de seguridad

ENTEL propone que la obligación de enviar el código de seguridad mediante SMS o correo electrónico sea opcional y resulte aplicable según los criterios de riesgo de cada empresa operadora.

Sobre el particular, debemos indicar que esta medida tiene como finalidad validar adicionalmente que el sujeto activo del procedimiento sea quien efectivamente presenta el reclamo, recurso de apelación o queja y, de esta manera, reducir el uso indebido del procedimiento de reclamo por parte de tramitadores de mala fe procesal.

Además, el código de seguridad ya viene siendo implementado por algunas empresas operadoras, por lo que constituye una alternativa técnicamente viable para fortalecer la seguridad y trazabilidad de los trámites presentados mediante el canal web.

En atención a lo señalado, se acoge el comentario de ENTEL y, en la versión final, se establece que las empresas operadoras pueden emplear el código de seguridad como un mecanismo adicional de validación. De esta manera, cada empresa operadora puede evaluar voluntariamente su implementación en función de sus riesgos, procesos y necesidades operativas.

Se espera que los beneficios asociados a este mecanismo, tales como la reducción de los riesgos de suplantación y de la presentación de trámites sin autorización, incentiven su adopción voluntaria por las empresas operadoras. Cuando una empresa operadora decida implementarlo, debe cumplir las condiciones previstas en el artículo 25-B.

desproporcionada para resolver un problema que no ha sido identificado.

*Por tanto, proponemos que **el uso del código de seguridad sea facultativo**, y que cada empresa determine su activación de acuerdo con sus propios sistemas de control del riesgo, sin imponer una exigencia uniforme que no guarda correspondencia con la realidad de cada operador.*

2. Sobre las preguntas de validación relacionadas con el servicio

*Es relevante que, para no afectar el **principio de predictibilidad** en los procedimientos de validación, y prevenir posibles incidencias operativas o errores en las bases de datos que se nos indique el contenido de las preguntas de validación que serán aprobadas, a fin de retroalimentar al OSIPTEL sobre la pertinencia o complejidad de estas preguntas.*

*Sin embargo, el último párrafo del primer bloque normativo establece que: **“Las preguntas de validación relacionadas al servicio, para cada supuesto, son comunicadas directamente por el Osiptel a la empresa operadora.”***

3. Sobre la validación de identidad en canal presencial debe orientar a flexibilizar los mecanismos

*Coincidimos en que la **exhibición del documento de identidad** (DNI o similar) es un estándar válido para la validación de identidad en canales presenciales. No obstante, se recomienda que el reglamento reconozca expresamente que **las empresas podrán implementar mecanismos alternativos o complementarios** de validación, tales como:*

- **Sistemas biométricos** (huella dactilar, reconocimiento facial, etc.).*
- **Consulta cruzada con bases propias de abonados o ex abonados**, cuando exista información previa y verificada.*

Con relación a las preguntas de validación de la condición de sujeto activo

Al respecto, Entel señala que, con la finalidad de no afectar el principio de predictibilidad, se indique el contenido de las preguntas de validación que serán aprobadas.

Sobre el particular, se ha considerado mantener flexibilidad para establecer las preguntas de seguridad, considerando que, en el transcurso del tiempo, una pregunta que resulta oportuna en este momento puede dejar de cumplir posteriormente su finalidad. Esta situación puede ser advertida tanto por el OSIPTEL como por las empresas operadoras.

Sin perjuicio de ello, debemos precisar que el OSIPTEL comunicará oportunamente a las empresas operadoras las preguntas de validación relacionadas con el servicio y, conforme a la práctica de este organismo, realizará las coordinaciones previas que correspondan para evaluar su pertinencia y aplicación operativa. En ese sentido, no corresponde acoger este extremo del comentario.

Sobre la validación de identidad en los canales presenciales

Sobre el particular, para la validación de la condición de sujeto activo, ENTEL plantea como mecanismos complementarios la utilización de sistemas biométricos y el uso de bases de datos propias de abonados o exabonados.

Al respecto, se acoge en parte el comentario y se precisa que la empresa operadora puede optar por emplear la verificación biométrica. Este mecanismo tiene carácter facultativo y puede utilizarse de manera complementaria a las reglas de validación previstas para el canal presencial.

Por otro lado, con relación a la validación mediante el uso de bases de datos internas, corresponde señalar que, con independencia de las disposiciones contenidas en el TUO del Reglamento para la Validación del

*Ello responde a que cada operadora tiene políticas de seguridad y matriz de riesgo que se han ido adoptando como buenas prácticas corporativas. Asimismo, existe una necesidad de no generar dependencia exclusiva de la base RENIEC, la cual implica pagos por cada validación, según las tarifas establecidas en el **TUPA del RENIEC** cada validación en línea con la base del RENIEC puede costar hasta aproximadamente **S/ por consulta**, según el valor referencial de la UIT, lo cual significa una gran inversión económica sin analizar riesgos.*

4. Sobre la validación de identidad en canal presencial debe orientar a flexibilizar los mecanismos

Reiteramos lo indicado en nuestros comentarios iniciales, ciertamente coincidimos en que la exhibición del documento de identidad (DNI o equivalente) constituye un estándar válido para la validación de identidad en canales presenciales. Sin embargo, recomendamos que el reglamento reconozca expresamente la posibilidad de que las empresas implementen mecanismos alternativos o complementarios de validación, tales como:

- **Sistemas biométricos (huella dactilar, reconocimiento facial, etc.).**
- **Consulta cruzada con bases propias de abonados o ex abonados**, cuando exista información previa y verificada.

Siendo que, cada operadora cuenta con políticas de seguridad y matrices de riesgo que se han ido evolucionado como buenas prácticas corporativas. Asimismo, es necesario evitar la dependencia exclusiva de la base RENIEC, que implica costos significativos por cada validación (aproximadamente **S/ 0.70 por consulta**, según el TUPA del RENIEC y el valor referencial de la UIT), lo que representa una inversión considerable sin un análisis proporcional de riesgos.

Sujeto Activo del Procedimiento de Atención de Reclamos, las empresas operadoras deben verificar la identidad de sus usuarios conforme a lo establecido en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. En ese sentido, el marco regulatorio vigente ya otorga a las empresas operadoras la flexibilidad necesaria para implementar mecanismos de validación de identidad que estimen pertinentes para sus trámites.

CLARO:

Con relación a este artículo, tenemos a bien señalar que, si bien se establecen mecanismos específicos para validar la condición de sujeto activo en el procedimiento de reclamo, se identifican diversos aspectos que requieren precisión y/o aclaración a fin de evitar vulnerabilidades a los sistemas y contradicciones, conforme se detalla a continuación:

1. Teléfono de contacto y correo electrónico

Debe precisarse que el número de contacto y el correo electrónico corresponden a los datos registrados en el sistema comercial de la empresa operadora, asociados al mismo DNI del reclamante. De lo contrario, se abre una puerta para que los tramitadores usen datos ajenos y con ello obtengan indebidamente el código de seguridad, situación que no resulta ajena al conocimiento del regulador.

2. Código de seguridad (PIN)

Es necesario aclarar si el PIN es único y válido para ambos canales (SMS y correo) o si se generan códigos distintos. La falta de precisión puede generar confusión en la implementación y en la experiencia del usuario.

3. Contradicción en el envío del PIN

En la primera parte del artículo se indica que el código se remite de manera simultánea por SMS y correo electrónico, pero en la parte final no se reitera esta simultaneidad, lo que genera ambigüedad. Por tal motivo, se debe definir de manera clara y expresa si el envío es simultáneo, alternativo o condicionado.

4. Problemas específicos a los que aplica

Sobre el uso de número de contacto y correo electrónico previamente registrado

Como regla general se establece que el código de seguridad sea remitido mediante mensaje de texto al número telefónico objeto del reclamo para el caso del servicio público móvil y al número móvil de contacto del abonado, así como mediante correo electrónico a la dirección electrónica de contacto indicada por el abonado.

Precisamente, dicha regla busca evitar que terceros sin legitimidad para obrar accedan al código de seguridad.

No obstante, considerando que existen escenarios en los cuales el código de seguridad no puede ser remitido por dichos medios, por cuanto la empresa operadora no cuenta con información del número móvil y/o correo electrónico indicado por el abonado, el reclamo corresponde a las materias de contratación no solicitada o falta de servicio, o el reclamante no es abonado, ni usuario, o es un ex – abonado, se considera remitir el código al número móvil y correo electrónico indicado en ese momento por el reclamante.

Sin perjuicio de ello, como medida de seguridad para evitar el uso masivo de un mismo número móvil o correo electrónico de contacto, se limita a la presentación de reclamos, recursos de apelación o queja relacionados a servicios de máximo dos titulares diferentes en el día.

Como se puede observar la preocupación expuesta por CLARO sobre el acceso del código de seguridad por tramitadores y la exigencia del código a casos como contratación no solicitada, se encuentran abordados en la propuesta.

Respecto del código de seguridad y su envío

Por otro lado, con relación al código de seguridad, es pertinente indicar que su implementación tiene carácter facultativo. En ese sentido, cada

<i>Se debe precisar que este mecanismo aplica principalmente a reclamos relacionados con servicios móviles y fijos donde exista titularidad registrada, excluyendo casos donde no hay datos previos (ej. contratación no solicitada), para evitar fricciones innecesarias.</i> <i>Finalmente proponemos como sugerencia que se incorpore en el texto normativo o en el Instructivo Técnico lo siguiente:</i> • <i>Que el número de contacto y correo electrónico deben estar registrados previamente en el sistema y asociados al mismo DNI.</i> • <i>Definir si el PIN es único para ambos canales y confirmar la simultaneidad del envío.</i> • <i>Establecer claramente los supuestos específicos en los que aplica este mecanismo.</i>	empresa operadora puede evaluar voluntariamente su adopción en función de sus riesgos, procesos y necesidades operativas. Cuando la empresa operadora decida implementar el código de seguridad, debe observar las condiciones previstas en el artículo 25-B. En particular, el código debe ser enviado tanto por SMS como por correo electrónico y debe ser el mismo para ambos medios. Además, con relación a la ambigüedad en la redacción respecto de la simultaneidad del envío del mensaje de texto y correo electrónico con el código de seguridad, se acoge la propuesta y se modifica el texto aclarando este punto.
<u>CONSEJO DE USUARIOS OSIPTEL:</u> <i>El documento identifica la existencia de falsos tramitadores que utilizan la web y brindan direcciones físicas inexistentes o correos no válidos, engañando a los usuarios al interponer reclamos que solo suspenden la deuda, pero no la anulan.</i> • <i>PIN de Seguridad (Canal Web): La implementación de un PIN de seguridad para el canal web, aplicable a todos los servicios, es una medida directa para fortalecer la seguridad y la trazabilidad del reclamo, dificultando la acción de terceros no autorizados.</i> • <i>Validación en Canales Telefónico y Presencial: La validación mediante la fecha de emisión del DNI (telefónico) o la exhibición del documento (presencial) busca asegurar que quien presenta el reclamo es el abonado o usuario legítimo.</i> • <i>Reglas de Notificación: La propuesta de validar las direcciones físicas y los correos electrónicos (brindando opciones previamente validadas y exigiendo la validación de nuevos datos) es una respuesta directa al problema de los falsos tramitadores que</i>	Se espera que los beneficios asociados al código de seguridad, tales como la reducción de los riesgos de suplantación, la presentación de trámites sin autorización y el uso indebido del procedimiento, incentiven su adopción voluntaria por las empresas operadoras. Por lo expuesto, se acogen parcialmente los comentarios de CLARO, al precisarse las condiciones aplicables al código de seguridad cuando la empresa operadora decida implementarlo, así como su envío a través de los medios previstos en el artículo 25-B.

utilizan datos de contacto fraudulentos para evitar que el usuario reciba la notificación de la resolución. Esto se alinea con la necesidad de garantizar el derecho a la defensa y la notificación efectiva en el procedimiento administrativo.	
Propuesta para comentarios	Propuesta final
“Artículo 84-A.- Registro de datos para el sistema interoperable <i>Para efectos del funcionamiento del Sistema Interoperable, la empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional y aquella que se acoja al Sistema Interoperable debe registrar en sus sistemas los datos requeridos en el Anexo N° 6: Información a ser registrada por la empresa operadora para su uso en el sistema interoperable, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo que apruebe el Osiptel.</i> <i>La información de los referidos registros debe actualizarse el mismo día de la realización de cualquier actuación procesal.</i> <i>La empresa operadora debe efectuar el registro de los datos del Anexo 6, los mismos que deben guardar coherencia y validez lógica, y coincidir con los datos de los documentos elevados en los expedientes.”</i>	“Artículo 84-A.- Registro de datos para el Sistema Interoperable <i>Para el funcionamiento del Sistema Interoperable, las empresas operadoras que cuenten con más de 500 000 abonados a nivel nacional y aquellas que se acojan a dicho sistema deben registrar en sus sistemas la información prevista en el Anexo N° 6: Información a ser registrada por la empresa operadora para su uso en el Sistema Interoperable, de acuerdo con las especificaciones establecidas en dicho Anexo y en el Instructivo aprobado por el OSIPTEL; así como, garantizar que los datos registrados se encuentren acorde con la información contenida en los documentos que integran los expedientes elevados.</i> <i>La información contenida en el Anexo N° 3: Registro Único de Reclamos y en el Anexo N° 6 debe actualizarse en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, contado desde el día hábil siguiente de realizada cualquier actuación procesal. Tratándose de expedientes de queja elevados al TRASU, la actualización debe efectuarse dentro del plazo establecido para su elevación.”</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>ENTEL:</u> <i>Respecto del artículo 84-A, solicitamos reemplazar la exigencia de actualización “el mismo día” por un plazo razonable que permita la consolidación y validación de la información antes de su carga. En línea</i>	<i>Se acoge el comentario de Entel y, en consecuencia, se comprende al plazo de los tres (3) días hábiles.</i>

con nuestros comentarios previos sobre expediente virtual y SGU, proponemos que la actualización se realice dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la actuación procesal.	No obstante, se precisa que, para el caso de expedientes de queja, <u>el registro de información no debe exceder el plazo de elevación, por cuanto, de no realizarse en dicho plazo, el sistema interoperable no podrá trasladar datos de expedientes de queja cuyo plazo de elevación es de tres (3) días hábiles.</u>
Propuesta para comentarios	Propuesta final
“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DISPOSICIONES FINALES Novena. - La implementación del Sistema Interoperable incluye: i) el desarrollo del servicio web, ii) la etapa de pruebas y iii) el pase a producción. <i>El Osiptel desarrolla el servicio web detallado en el Anexo N° 5 para interactuar con las empresas operadoras en la elevación de recursos de apelación y quejas, para lo cual las empresas operadoras deben ajustar sus sistemas internos a fin de permitir la interoperabilidad.</i> <i>La Secretaría Técnica de Solución de Reclamos comunica a las empresas operadoras, el Manual de Operatividad para la Implementación del Sistema Interoperable y, en esa misma oportunidad, le solicitará brindar la información del personal de contacto, incluyendo su nivel de escalamiento correspondiente, a efectos de realizar las coordinaciones para la implementación del servicio web, así como las pruebas de operatividad, atención de contingencias, entre otras.</i> <i>El Osiptel comunica el Manual de Operatividad a las empresas operadoras a los cuatro (4) meses contados desde la entrada en vigencia de la presente disposición.</i> <i>El inicio del desarrollo del servicio web se efectuará a los sesenta (60) días calendario contados desde la fecha de comunicación del Manual de Operatividad a las empresas operadoras.</i>	“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DISPOSICIONES FINALES Novena. – Implementación del Sistema Interoperable <i>La implementación del Sistema Interoperable incluye:</i> <i>a) el desarrollo del servicio web.</i> <i>b) la etapa de pruebas.</i> <i>c) el pase a producción.</i> <i>El OSIPTEL desarrolla el servicio web detallado en el Anexo N° 5, para la interacción con las empresas operadoras en la elevación de expedientes de apelación y quejas. Para tal efecto, las empresas operadoras deben realizar las adecuaciones necesarias en sus sistemas para permitir la interoperabilidad.</i> <i>El OSIPTEL comunica a las empresas operadoras, el Manual de Operatividad para la Implementación del Sistema Interoperable y solicita, en dicha comunicación, la información del personal de contacto y de su respectivo nivel de escalamiento, para las coordinaciones relacionadas con la implementación del servicio web, las pruebas de operatividad y la atención de contingencias.</i> <i>El OSIPTEL comunica el Manual de Operatividad a las empresas operadoras dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente disposición.</i>

<i>La etapa de desarrollo tendrá una duración de setenta y cinco (75) días calendario, contados desde su inicio.</i> <i>Concluida la etapa de desarrollo, se dará inicio a la etapa de pruebas, la cual tendrá una duración de veinticinco (25) días calendario.</i> <i>La empresa operadora debe realizar las pruebas de manera conjunta con el Osiptel; y, en el mismo período, debe realizar las adecuaciones requeridas.</i> <i>Culminadas las pruebas programadas del Sistema Interoperable, el Osiptel comunicará la fecha máxima para el pase a producción de la misma, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario. El pase a producción supone el efectivo funcionamiento del servicio web.</i> <i>Para efectos de las comunicaciones relacionadas con el Sistema Interoperable, la empresa operadora está obligada a habilitar un buzón electrónico el cual deberá ser revisado de manera permanente. Asimismo, la empresa operadora deberá realizar el seguimiento oportuno a las comunicaciones recibidas a través de dicho canal. En caso de modificación o actualización del referido buzón electrónico, la empresa operadora debe informar al OSIPTEL con cinco (5) días hábiles de antelación.”</i>	<i>El desarrollo del servicio web se inicia a los sesenta (60) días calendario contados desde la fecha de comunicación del Manual de Operatividad a las empresas operadoras y tiene una duración de setenta y cinco (75) días calendario.</i> <i>Concluida la etapa de desarrollo, se inicia la etapa de pruebas, la cual tiene una duración de veinticinco (25) días calendario. Las empresas operadoras realizan las pruebas conjuntamente con el OSIPTEL y, durante dicho periodo, efectúan las adecuaciones que correspondan.</i> <i>Concluida la etapa de pruebas, el OSIPTEL comunica a las empresas operadoras la fecha máxima para el pase a producción, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario. El pase a producción supone el inicio del funcionamiento efectivo del servicio web.</i> <i>Para las comunicaciones relacionadas con el Sistema Interoperable, las empresas operadoras deben habilitar un buzón de correo electrónico y garantizar su revisión permanente. Asimismo, deben realizar el seguimiento oportuno de las comunicaciones recibidas a través de dicho canal. En caso de modificar o actualizar el buzón electrónico, deben comunicarlo al OSIPTEL con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles.</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<i>Sin comentarios.</i>	No amerita mayor pronunciamiento.
Propuesta para comentarios	Propuesta final
“Artículo 11.- Mecanismos adicionales de acceso e información del expediente <i>Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, tanto el Osiptel como la empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional, según corresponda, deben implementar mecanismos que permitan a los abonados y/o</i>	“Artículo 11.- Mecanismos adicionales de acceso e información del expediente <i>Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, tanto el OSIPTEL como la empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional, según</i>

usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital, así como conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de:

1. Soportes o medios informáticos ubicados en las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora y en las dependencias del Osiptel.
2. Mecanismos en línea en la página web de la empresa operadora en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" de su página web y del Osiptel, mediante una cuenta o clave secreta. La empresa operadora debe proporcionar al usuario, al momento de la presentación del reclamo, la información para obtener su cuenta o clave secreta; y, en el caso del recurso de apelación o queja, debe informar el enlace de acceso del Sistema de Consulta de Expedientes Virtuales del TRASU, así como el plazo a partir del cual puede acceder al expediente.

La información contenida en los expedientes, en formato digital, debe actualizarse **el mismo día** de la realización de cualquier actuación procesal y debe conservarse por un período mínimo de un (1) año contado desde la fecha en la cual la resolución que puso fin al procedimiento quedó firme o causó estado en sede administrativa.

Cuando sea el usuario quien acceda al expediente, la empresa operadora y el Osiptel deben establecer mecanismos que resguarden el secreto de las telecomunicaciones u otros derechos reconocidos por disposiciones constitucionales y/o legales.

Asimismo, la empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional debe enviar al usuario, mediante mensajes o notificaciones, a través de cualquier medio que permita su acreditación, como: SMS, USSD, aviso a través del aplicativo móvil instalado **de la empresa operadora, aplicativo de mensajería instantánea** o correo electrónico, la siguiente información:

corresponda, deben implementar mecanismos que permitan a los abonados y/o usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital, así como conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de:

1. Soportes o medios informáticos ubicados en las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora y en las dependencias del OSIPTEL.
2. Mecanismos en línea en la página web de la empresa operadora en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" de su página web y del OSIPTEL, mediante una cuenta o clave secreta. La empresa operadora debe proporcionar al usuario, al momento de la presentación del reclamo, la información para obtener su cuenta o clave secreta; y, en el caso del recurso de apelación o queja, debe informar el enlace de acceso del Sistema de Consulta de Expedientes Virtuales del TRASU, así como el plazo a partir del cual puede acceder al expediente.

La información contenida en los expedientes, en formato digital, debe actualizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la realización de cualquier actuación procesal y debe conservarse por un período mínimo de un (1) año contado desde la fecha en la cual la resolución que puso fin al procedimiento quedó firme o causó estado en sede administrativa.

Cuando sea el usuario quien acceda al expediente, la empresa operadora y el OSIPTEL deben establecer mecanismos que resguarden el secreto de las telecomunicaciones u otros derechos reconocidos por disposiciones constitucionales y/o legales.

Asimismo, la empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional debe enviar al usuario, mediante SMS, USSD, **notificación** a través del aplicativo móvil **de la empresa operadora, aplicación de mensajería**

1. La emisión de la resolución de primera instancia y que puede ser consultada en el expediente en formato digital, así como el plazo máximo para la presentación del recurso de apelación o subsanación. 2. La elevación del recurso de apelación o queja al TRASU, o el acogimiento de su pretensión en caso del SARA u otras razones por las cuales no se habría procedido con la elevación. Dicha información se debe enviar al servicio público móvil o dirección electrónica indicada por el usuario, en la fecha en que la documentación se encuentre publicada en el expediente en formato digital, según el plazo máximo establecido, brindando el enlace de acceso a dicho expediente.	instantánea, correo electrónico u otros medios que determine el OSIPTEL, la siguiente información: 1. La emisión de la resolución de primera instancia y que puede ser consultada en el expediente en formato digital, así como el plazo máximo para la presentación del recurso de apelación o subsanación. 2. La elevación del recurso de apelación o queja al TRASU, o el acogimiento de su pretensión en caso del SARA u otras razones por las cuales no se habría procedido con la elevación. Dicha información se debe enviar al servicio público móvil o dirección electrónica indicada por el usuario, en la fecha en que la documentación se encuentre publicada en el expediente en formato digital, según el plazo máximo establecido, brindando el enlace de acceso a dicho expediente.”
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL

ENTEL:

Con relación al **artículo 11** del Proyecto, en primer lugar, debe recordarse que la finalidad de esta disposición es establecer mecanismos **adicionales** que faciliten a los abonados y usuarios el acceso y consulta del expediente asociado a su reclamo. De modo que, tal como lo señala el propio título del artículo, se trata de un **sistema complementario** de información.

En ese sentido, consideramos oportuno mantener el **plazo de hasta tres (3) días hábiles** para la actualización de la información en el expediente virtual. Este plazo (aunque mejorable), da mayor espacio para atender este tipo obligaciones en los operadores y ha permitido garantizar la trazabilidad del procedimiento. La propuesta de exigir una actualización en **“el mismo día”** no considera la dinámica operativa de las empresas donde intervienen múltiples sistemas internos y externos.

Nos explicamos, **la información contenida en el expediente virtual no siempre es generada directamente por la empresa operadora**, sino que en muchos casos depende de insumos proporcionados por terceros, como **socios comerciales** o contratistas, con los cuales se han pactado plazos contractuales específicos para la remisión de documentación (por ejemplo, actas de notificación de resoluciones, constancias de entrega, etc.). **Solo una vez que dicha documentación es recibida, validada y cargada a nuestras plataformas o sistemas (por ejemplo, CRM u otros), se refleja recién en el expediente virtual.**

Por tanto, el diagnóstico previo a la imposición de esta medida regulatoria no debe estar en la potencial inmediatez que ofrecen las herramientas tecnológicas, sino en comprender el **proceso completo de consolidación y carga de información**, que incluye etapas ajenas al control directo del operador y que del modo que están diseñados, no representan una afectación a los principios, derechos y garantías del debido procedimiento en perjuicio de los abonados.

Por otra parte, cabe mencionarse que, mantener el plazo actual **no implica en modo alguno una afectación al debido procedimiento¹** ni una

Respecto de la actualización de la información el mismo día

Se acoge la observación, en consecuencia, se mantiene el plazo de los tres (3) días hábiles previsto en el artículo vigente del Reglamento de Reclamos.

¹ Del mismo modo, cuando la operadora solicita acceso a copia de los expedientes, mediante una solicitud de “**Acceso a la Información Pública**”, los órganos dependientes del OSIPTEL tienen un plazo de atención de **hasta diez (10) días hábiles**, es decir, tres (3) veces más del plazo que las operadoras manejamos actualmente para que el solicitante acceda a la documentación completa y actualizada de su expediente de reclamo, según Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública:

Artículo 11.- Procedimiento

El acceso a la información pública se sujeta al siguiente procedimiento: (...) b) La entidad de la Administración Pública a la cual se haya presentado la solicitud de información **debe otorgarla en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles**, sin perjuicio de lo establecido en el literal g.

vulneración del derecho de acceso al expediente reconocido en el numeral 3) del artículo 66 del TUO de la LPAG. En línea con el artículo 10² del TUO del Reglamento de Reclamos, el acceso al expediente está garantizado durante todo el procedimiento, y su actualización en el medio virtual es una medida de transparencia complementaria que debe ser razonablemente operativa para todos los operadores, en especial en esquemas **B2B y B2C** que integran múltiples sistemas o plataformas (CRM, aplicativos, etc.).

En ese mismo sentido, debe tenerse presente que **no existe vulneración a las garantías del debido procedimiento** o una indefensión por mantener dicho plazo, en tanto los efectos jurídicos de los actos administrativos se producen únicamente una vez que estos han sido debidamente notificados, conforme al artículo 16 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, el cual establece que:

Artículo 16.- Eficacia del acto administrativo

16.1 El acto administrativo **es eficaz a partir de que la notificación legalmente realizada** produce sus efectos, conforme a lo dispuesto en el presente capítulo.

Además, debemos advertir que exigir la actualización del expediente virtual “el mismo día” de cualquier actuación procesal podría generar efectos no deseados, contrarios a los principios de seguridad jurídica y predictibilidad. En particular, podría darse el caso de que el abonado tome conocimiento directo de una resolución (por ejemplo, de primera instancia) a través del expediente virtual, antes de que se produzca su notificación formal. Según el artículo 19 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, en dichos casos la autoridad queda **dispensada de notificar formalmente** si el administrado accede directamente al expediente:

Artículo 19.- Dispensa de notificación

19.1 La autoridad queda dispensada de notificar formalmente a los administrados cualquier acto que haya sido emitido en su presencia, siempre que exista acta de esta actuación procedimental donde conste la asistencia del administrado.

19.2 También queda **dispensada** de notificar **si el administrado**

² TUO del Reglamento de Reclamos (Resolución N° 099-2022-CD/OSIPTEL)

Artículo 10.- Acceso al expediente y estado del trámite

En cualquier momento del procedimiento de reclamo, las partes tienen derecho a conocer el estado de su trámite, así como a tener acceso al expediente correspondiente.

El pedido de acceso al expediente puede hacerse verbalmente, sin necesidad de solicitarlo mediante el procedimiento de transparencia y acceso a la información pública.

El acceso al expediente en trámite se concede de manera inmediata a la solicitud efectuada, en la oficina en la que éste se encuentre. El acceso al expediente concluido se concede en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la solicitud; debiéndose informar al usuario el día, el horario y el lugar en el que podrá consultar el mismo. El acceso al expediente no debe vulnerar el secreto a las telecomunicaciones u otros derechos reconocidos por disposiciones constitucionales y/o legales.

tomara conocimiento del acto respectivo mediante su acceso directo y espontáneo al expediente, recabando su copia, dejando constancia de esta situación en el expediente.

*En efecto, esto podría generar **confusión en el cómputo de plazos para apelar o quejarse**, sobre todo si el abonado interpreta como válida una notificación informal previa y, posteriormente, recibe una notificación formal ya en curso. Este tipo de descoordinación podría derivar en la presentación de **recursos improcedentes por extemporáneos**, afectando tanto la experiencia del usuario como la carga procesal del sistema de reclamos en ambas instancias.*

Por consiguiente, proponemos que se mantenga expresamente el plazo de tres (3) días hábiles como máximo para la actualización del expediente virtual, evitando así una exigencia de actualización en “el mismo día” que no guarda coherencia con los flujos operativos reales y podría generar riesgos de incumplimiento meramente formales, sin que se demuestre una afectación sustancial a los derechos de los abonados.

CLARO

Con relación a esta propuesta de modificación, consideramos que debe mantenerse el plazo de hasta 3 días hábiles para la actualización del expediente digital (en lugar de la propuesta que pretende modificarlo a únicamente 1 día hábil), toda vez que resulta más eficiente y operativo, en la medida que este margen de tiempo permite una adecuada integración de tecnologías automatizadas que requieren procesos de validación, indexación y carga. Asimismo, este tiempo es adecuado a fin de garantizar la oportunidad y trazabilidad de la información procesal, sin comprometer la calidad ni la continuidad del servicio.

Por otro lado, consideramos necesario que se realice precisiones objetivas sobre los plazos de notificación electrónica y física, dado que la propuesta normativa no distingue claramente los plazos de rechazo o confirmación de las notificaciones según el canal utilizado:

- *Notificación electrónica: Se debe considerar el plazo de 2 días calendario para el rechazo automático por parte del usuario (según normativa vigente).*
- *Notificación física: El plazo de recepción puede extenderse hasta 5 días hábiles y adicionalmente puede haber demoras por direcciones infructuosas, por lo que se debe volver a notificación a otra dirección según normativa vigente.*

Teniendo en cuenta lo antes señalado, ello complicaría la actualización inmediata cuando se genera la actuación procesal específica en estos casos.

Ahora bien, respecto a la inclusión de canales como aplicativos de mensajería instantánea, es positiva, pero se requiere mayor claridad sobre los mecanismos de acreditación de la recepción por parte del usuario, especialmente en canales no tradicionales. Por ello, es necesario que OSIPTEL defina criterios técnicos mínimos para la trazabilidad y validación de la entrega de mensajes en estos nuevos canales.

Respecto de la actualización de la información el mismo día

Se acoge el comentario y, en consecuencia, se mantiene el plazo de los tres (3) días hábiles previsto en el artículo vigente del Reglamento de Reclamos.

Acerca de la inclusión de canales de mensajería instantánea

Al respecto, corresponde señalar que la mención de aplicativos de mensajería instantánea en la propuesta normativa tiene por finalidad extender las prácticas que vienen implementando las empresas operadoras sobre el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación para diversos trámites.

No obstante, debe precisarse que los canales de comunicación previstos en la norma no constituyen una lista taxativa, sino que se citan de forma enunciativa para ejemplificar los medios que puede emplear la empresa operadora, siendo que tiene la discrecionalidad de elegir el medio a implementar en el marco de sus procesos operativos, siempre y cuando este medio pueda acreditar el envío del mensaje al usuario.

Por tanto, de acuerdo con el marco normativo vigente, no se requiere una mención específica a la mensajería instantánea como WhatsApp para que esta pueda ser utilizada por la empresa operadora, siempre y cuando puedan acreditarse los registros del envío y lectura del mensaje.

Sobre la propuesta de modificación de los plazos para la notificación electrónica y física

Dado que se mantienen los plazos de tres (3) días hábiles que dispone el artículo vigente para que la empresa actualice el expediente digital, no resulta pertinente hacer alguna modificación respecto de los plazos de rechazo o confirmación de las notificaciones.

Respecto a los métodos para medir el nivel de satisfacción

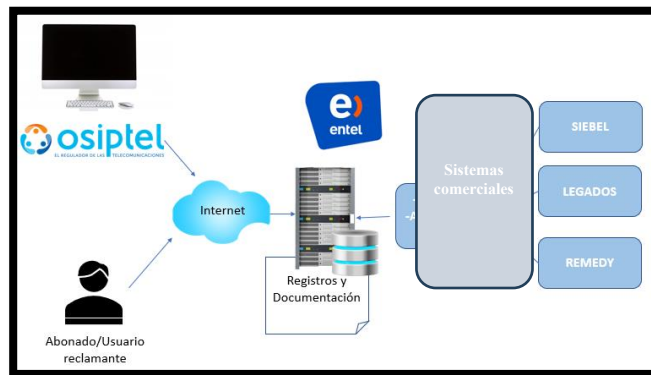
<i>Finalmente, solicitamos precisar con que método se va a medir el nivel de satisfacción y el escenario en que el abonado no participe de ese proceso, así como donde se debe almacenar dicha información.</i>	El Reglamento de Calidad de la Atención a usuarios (RCAU) no contempla la medición de esta situación en tanto lo que busca medir, a nivel agregado, son indicadores objetivos de la calidad de atención brindada al usuario por parte de la empresa operadora, tales como caída del sistema de atención, tiempo de espera por canal, entre otros.
<u>AFIN</u> <i>Con relación a esta propuesta de modificación, consideramos que debe mantenerse el plazo de hasta 3 días hábiles para la actualización del expediente digital (en lugar de la propuesta que pretende modificarlo a únicamente 1 día hábil), toda vez que resulta más eficiente y operativo, en la medida que este margen de tiempo permite una adecuada integración de tecnologías automatizadas que requieren procesos de validación, indexación y carga. Asimismo, este tiempo es adecuado a fin de garantizar la oportunidad y trazabilidad de la información procesal, sin comprometer la calidad ni la continuidad del servicio.</i> <i>Por otro lado, consideramos necesario que se realice precisiones objetivas sobre los plazos de notificación electrónica y física, dado que la propuesta normativa no distingue claramente los plazos de rechazo o confirmación de las notificaciones según el canal utilizado:</i> ▪ <i><u>Notificación electrónica:</u> Se debe considerar el plazo de 2 días calendario para el rechazo automático por parte del usuario (según normativa vigente).</i> ▪ <i><u>Notificación física:</u> El plazo de recepción puede extenderse hasta 5 días hábiles y adicionalmente puede haber demoras por direcciones infructuosas, por lo que se debe volver a notificación a otra dirección según normativa vigente.</i> <i>Teniendo en cuenta lo antes señalado, ello complicaría la actualización inmediata cuando se genera la actuación procesal específica en estos casos.</i> <i>Ahora bien, respecto a la inclusión de canales como aplicativos de mensajería instantánea, es positiva, pero se requiere mayor claridad sobre</i>	Sobre los comentarios de AFIN nos remitimos a lo expuesto en los párrafos previos, al ser similares a los expuestos por CLARO.

los mecanismos de acreditación de la recepción por parte del usuario, especialmente en canales no tradicionales. Por ello, es necesario que OSIPTEL defina criterios técnicos mínimos para la trazabilidad y validación de la entrega de mensajes en estos nuevos canales. Finalmente, solicitamos precisar con que método se va a medir el nivel de satisfacción y el escenario en que el abonado no participe de ese proceso, así como donde se debe almacenar dicha información.	
Propuesta para comentarios	Propuesta final
“Artículo 12.- Acceso virtual del Osiptel a los expedientes de reclamos La empresa operadora con más de 500 000 abonados a nivel nacional debe permitir al Osiptel el acceso virtual a los expedientes de reclamos, los cuales incluyen los recursos de apelación y queja presentados por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como a la información de <u>estos</u> y lo relacionado a la solución anticipada de reclamos, de forma permanente y directa, las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico que apruebe el Osiptel. El acceso virtual brindado al Osiptel debe permitir la visualización completa y legible, así como la búsqueda y extracción de la siguiente información: 1. Los registros de los expedientes de reclamos, incluyendo el detalle señalado en el Instructivo Técnico, por un periodo mínimo de tres (3) años computados desde la presentación del reclamo. 2. Los documentos que forman parte de cada expediente de reclamo, ordenados de manera cronológica, por el periodo indicado en el artículo 11.	Se omite modificar el presente artículo.

<i>Dicha información debe actualizarse en <u>el mismo día</u> de la realización de cualquier actuación procesal.</i> <i>El personal designado del Osiptel accede a la información señalada en el presente artículo a través del usuario y contraseña brindado por la empresa operadora. Luego de dicho acceso, la empresa operadora no debe requerir el registro de contraseñas de accesos adicionales para la revisión de la información.”</i>	
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>ENTEL:</u> <i>Es importante precisar que la exigencia de actualizar el expediente virtual el mismo día de cada actuación procesal, como propone el proyecto, debe evaluarse tomando en consideración el funcionamiento real de los flujos operativos y no únicamente considerando el estado tecnológico actual como incorrectamente se señala en el Informe N° 069-2025-DAPU/OSIPTEL:</i> <i>Dado que las empresas operadoras disponen de la tecnología necesaria para garantizar dicho acceso, se considera técnica y jurídicamente viable exigir que la actualización del expediente se realice el mismo día que se produzca la actuación correspondiente de la empresa operadora. (Ver página 97)</i> <i>Adicionalmente, para el caso particular de los expedientes electrónicos, resulta relevante considerar que las capacidades tecnológicas de las empresas operadoras que disponen actualmente, permiten que la incorporación y actualización de la información en el expediente virtual pueda realizarse de manera instantánea y en tiempo real, lo cual no representa una carga técnica o económica desproporcionada para las empresas. (Ver página 98)</i>	Respecto de la actualización de la información el mismo día, se acoge la observación y, en consecuencia, se retorna al plazo de los tres (3) días hábiles que dispone el artículo vigente del Reglamento de Reclamos. En tal sentido, se omite modificar el artículo y no corresponde emitir mayor pronunciamiento al respecto.

Sin perjuicio de lo señalado, es necesario **aclarar cómo opera en la práctica** la integración de los expedientes virtuales con los sistemas internos. Se trata de un **flujo secuencial**, que depende de insumos generados en distintos niveles del proceso (físico o digital), muchos de los cuales provienen de **terceros** (por ejemplo, socios comerciales encargados de la entrega de notificaciones físicas). Así, el proceso de carga al expediente virtual no ocurre de manera automática ni inmediata desde que ocurre una actuación:

Ejemplo general de la integración



Cada etapa requiere tiempo técnico, de revisión y validación, especialmente cuando intervienen diversos sistemas y distintos tipos de canales de atención. No considerar esta secuencia y exigir visibilidad inmediata **no solo es técnicamente inviable en algunos casos, sino que genera el riesgo de cargas incompletas o con errores**, afectando la calidad del expediente.

Por ello, reiteramos que **el plazo de hasta tres (3) días hábiles** para la actualización del expediente virtual **debe mantenerse o ampliarse**, tanto por razones de viabilidad operativa como para evitar consecuencias jurídicas no deseadas, como la dispensa de notificación y la eventual presentación de recursos fuera de plazo.

CLARO:

Con relación a esta propuesta de modificación, consideramos que debe mantenerse el plazo de hasta 3 días hábiles para la actualización del expediente digital (en lugar de la propuesta que pretende modificarlo a únicamente 1 día hábil) toda vez que resulta más eficiente y operativo, en la medida que este margen de tiempo permite una adecuada integración de tecnologías automatizadas que requieren procesos de validación, indexación y carga. Asimismo, este tiempo es adecuado a fin de garantizar la oportunidad y trazabilidad de la información procesal, sin comprometer la calidad ni la continuidad del servicio.

Por otro lado, consideramos necesario que se realice precisiones sobre los plazos de notificación electrónica y física, dado que la propuesta normativa no distingue claramente los plazos de rechazo o confirmación de las notificaciones según el canal utilizado:

- *Notificación electrónica: Se debe considerar el plazo de 2 días calendario para el rechazo automático por parte del usuario (según normativa vigente).*
- *Notificación física: El plazo de recepción puede extenderse hasta 5 días hábiles y adicionalmente puede haber demoras por direcciones infructuosas, por lo que se debe volver a notificación a otra dirección según normativa vigente.*

Teniendo en cuenta lo antes señalado, ello complicaría la actualización inmediata cuando se genera la actuación procesal específica en estos casos.

Considerar lo expuesto en el párrafo precedente.

AFIN:

Con relación a esta propuesta de modificación, consideramos que debe mantenerse el plazo de hasta 3 días hábiles para la actualización del

Considerar lo expuesto en los párrafos precedentes.

<i>expediente digital (en lugar de la propuesta que pretende modificarlo a únicamente 1 día hábil) toda vez que resulta más eficiente y operativo, en la medida que este margen de tiempo permite una adecuada integración de tecnologías automatizadas que requieren procesos de validación, indexación y carga. Asimismo, este tiempo es adecuado a fin de garantizar la oportunidad y trazabilidad de la información procesal, sin comprometer la calidad ni la continuidad del servicio. Por otro lado, consideramos necesario que se realice precisiones sobre los plazos de notificación electrónica y física.</i>	
Propuesta para comentarios	Propuesta final
<i>“Artículo 14.- Devolución, <u>compensación</u> e interés aplicable</i> <i>En los casos de reclamos que se declaren fundados, la empresa operadora debe dejar sin efecto la facturación, cobro o descuento indebido del saldo de la tarjeta de pago materia de reclamo. En dichos supuestos, si el abonado realizó el pago del monto reclamado, la empresa operadora debe devolver el monto reclamado y el interés generado desde la fecha del pago hasta la fecha de la devolución o hasta la fecha en la que dicho monto haya sido puesto a disposición del abonado.</i> <i>La devolución deberá realizarse en la misma moneda en la que se efectuó la facturación y la tasa de interés aplicable será la tasa de interés legal fijada por el Banco Central de Reserva del Perú.</i> <u>De manera adicional y conjunta a la devolución, en los reclamos declarados fundados por interrupción del servicio, la empresa operadora debe realizar la compensación, de corresponder, según lo previsto en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.</u> <i>En los casos de reclamos no favorables al abonado, la empresa operadora puede exigir el monto adeudado, así como el respectivo interés desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta la fecha del pago. El plazo para exigir el monto adeudado no será menor de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución de primera o segunda instancia, según corresponda.”</i>	<i>“Artículo 14.- Devolución, compensación e interés aplicable</i> <i>En los casos de reclamos que se declaren fundados, la empresa operadora debe dejar sin efecto la facturación, cobro o descuento indebido del saldo de la tarjeta de pago materia de reclamo. En dichos supuestos, si el abonado realizó el pago del monto reclamado, la empresa operadora debe devolver el monto reclamado y el interés generado desde la fecha del pago hasta la fecha de la devolución o hasta la fecha en la que dicho monto haya sido puesto a disposición del abonado.</i> <i>La devolución deberá realizarse en la misma moneda en la que se efectuó la facturación y la tasa de interés aplicable será la tasa de interés legal fijada por el Banco Central de Reserva del Perú.</i> <i>En los casos en que se declare fundado un reclamo por interrupción del servicio, la empresa operadora deberá efectuar la devolución correspondiente y, de ser aplicable, otorgar la compensación prevista en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 214-2024-CD/OSIPTEL, o la norma que lo sustituya.</i> <i>En los casos de reclamos no favorables al abonado, la empresa operadora puede exigir el monto adeudado, así como el respectivo</i>

	<i>interés desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta la fecha del pago. El plazo para exigir el monto adeudado no será menor de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución de primera o segunda instancia, según corresponda.”</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>ENTEL:</u> <i>En primer lugar, corresponde precisar que el derecho a la compensación ante una interrupción del servicio se encuentra expresamente regulado en el artículo 34 del Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N.º 00214-2024-CD/OSIPTEL. Dicho artículo establece con claridad los supuestos y mecanismos bajo los cuales se aplica esta compensación, actualmente vigente para el servicio de acceso a internet fijo.</i> <i>En ese sentido, resulta fundamental que este artículo del TUO del Reglamento de Reclamos mantenga una coherencia con el marco de calidad de servicios públicos de telecomunicaciones y no incurra en interpretaciones que desnaturalicen el concepto previamente regulado de compensación en una norma especial. En particular, no debe confundirse con el “ajuste de recibo” que las empresas puedan otorgar por decisión voluntaria, como parte de una política de buena atención al cliente o por buenas prácticas corporativas.</i> <i>Asimismo, es necesario precisar la relación entre la figura de la devolución y la compensación. La devolución aplica cuando el abonado ha efectuado un pago previo por un servicio que no llegó a ser efectivamente prestado debido a una interrupción. En ese escenario, y conforme a lo previsto en el Reglamento de Calidad de Servicios, procede luego la aplicación de la compensación, la cual se realiza bajo las condiciones establecidos en el artículo 34 de dicho reglamento.</i>	Respecto de la coherencia con el marco normativo de calidad de servicios públicos de telecomunicaciones ENTEL manifiesta su preocupación en tanto la modificación propuesta podría desnaturalizar el concepto de compensación regulado en el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. No obstante, en el articulado no redefine ni amplía al ámbito de aplicación de las compensaciones previstas en el Reglamento de Calidad, sino que solo se hace remisión a dicho cuerpo normativo en caso corresponda. Con relación a la distinción entre devolución y compensación La redacción de la propuesta ya establece que la compensación es “adicional y conjunta” a la devolución, lo que evidencia que son figuras distintas. Respecto de la aplicación de compensaciones solo a reclamos por falta de servicio. El numeral 4 del artículo 28 del Reglamento de Reclamos indica los supuestos que comprenden la materia falta del servicio, tales como la suspensión, interrupción, corte o baja del servicio. Además, de acuerdo con el artículo 34 del Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, las compensaciones solo aplican en los casos de <u>interrupciones atribuibles a la empresa operadora</u>. En ese sentido, la normativa vigente solamente considera el supuesto de interrupciones para poder determinar dichas compensaciones, el texto propuesto no amplía el ámbito de aplicación de dicha obligación.

En consecuencia, es importante que el TUO del Reglamento de Reclamos no generalice la aplicación del derecho de compensación a todos los supuestos de interrupción, sino que respete los **criterios jurídicos** definidos en el Reglamento de Calidad de Servicios, para no desnaturalizar esta figura ni generar expectativas infundadas en los usuarios.

Por otra parte, debe entenderse que el **ejercicio del derecho a la compensación puede operar, entre otras, a través de dos vías claramente diferenciadas**, según el momento y naturaleza de la atención del reclamo.

- Cuando se declara **fundado** un reclamo por falta de servicio producto de una **interrupción individual**, corresponde aplicar la compensación en el plazo establecido por el Reglamento de Calidad de Servicios, esto es, hasta en dos (2) ciclos de facturación posteriores o a los dos (2) meses siguientes al término de la interrupción, por lo tanto, no aplica el plazo dispuesto en el artículo 15 del TUO del Reglamento de Reclamos.
- Cuando el usuario forma parte de una base de clientes afectados por una **interrupción masiva ya reconocida y atendida por la empresa**, puede declararse fundado el reclamo indicando expresamente i) que la devolución ya fue realizada en un determinado recibo o ii) en caso forme parte de la lista masiva y todavía se encuentra en plazo para aplicarle la devolución y la compensación, no aplica se el plazo del artículo 15 del TUO del Reglamento de Reclamos solo se aplican los plazos del Reglamento de Calidad de Servicios, sin que ello implique incumplimiento alguno.

Ambos supuestos permiten asegurar el cumplimiento de la regulación **sin duplicar devoluciones**, por lo tanto, recomendamos **aclarar** cómo proceder en los supuestos antes mencionados.

Finalmente, es necesario que se precise que **la obligación de compensación únicamente debe aplicarse frente a reclamos de materia “falta de servicio”** que guarden relación directa con una

Por lo expuesto, no se acogen los comentarios remitidos por ENTEL.

<i>interrupción y no a otras de las materias descritas en el artículo 283 del TUO del Reglamento de Reclamos. Ampliar su aplicación a otras materias afecta el principio de predictibilidad y generaría expectativas de compensación en situaciones que no han sido previstos ni validados técnicamente bajo los criterios del Reglamento de Calidad de Servicios.</i> <i>Por lo tanto, recomendamos que el artículo 14:</i> <i>1. Se circunscriba únicamente a lo establecido en el Reglamento de Calidad de Servicios, respecto a los supuestos y condiciones para aplicar el derecho de compensación.</i> <i>2. Se precise que solo corresponde su aplicación en reclamos por falta de servicio asociados a una interrupción validada y no a otras materias que incluyan subtipos diferentes.</i>	
<u>CLARO:</u> <i>Al respecto, es necesario que se realice una delimitación conceptual entre los términos “interrupción del servicio”, “avería” y “falla de servicio”, lo cual permitirá determinar con precisión en qué casos corresponde aplicar la compensación, evitando interpretaciones dispares entre empresas operadoras y usuarios.</i> <i>Asimismo, consideramos necesario que la norma que finalmente se apruebe contemple expresamente los requisitos previstos en la Norma de las Condiciones de uso para la aplicación de la compensación. Dichos requisitos son los siguientes:</i>	Considerar lo expuesto en los párrafos precedentes, en atención a los comentarios de ENTEL. De otro lado, con relación a la delimitación conceptual de los términos “interrupción del servicio” y avería para determinar con precisión en qué casos corresponde aplicar la compensación, se debe considerar que lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos sobre la compensación debe ser entendido en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.° 214-2024-CD/OSIPTEL, o la norma que lo sustituya. Asimismo, se debe precisar que el proyecto normativo establece que la compensación aplica para los reclamos fundados por interrupción del

³ Las materias reclamables son: Facturación y cobro, Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones, Falta de servicio, Instalación, activación o traslado del servicio, Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio, Recargas, Contratación no solicitada, Migración, Portabilidad y Otras materias reclamables taxativas.

1. <i>La compensación al abonado aplica por la interrupción total del servicio de internet fijo (no se configura frente a una degradación o intermitencias).</i> 2. <i>Solo será exigible la compensación en aquellos casos en los cuales la interrupción total del servicio de internet fijo sea en zonas urbanas y originada por causa atribuible a la empresa operadora.</i> 3. <i>La interrupción total del servicio de internet fijo no debe estar relacionado a algún mantenimiento programado por la empresa operadora.</i> <i>Adicional a ello, la norma debe especificar que la compensación aplica únicamente en casos de interrupción total del servicio de internet fijo, es decir, no aplica para situaciones de degradación (por ejemplo, baja velocidad en internet o cortes intermitentes), toda vez que en estos últimos casos no existe una afectación total al usuario.</i> <i>Por ello, consideramos que el OSIPTEL debe establecer los criterios técnicos mínimos (duración, tipo de servicio afectado, zona geográfica) que delimiten cuándo procede la compensación.</i> <i>De otro lado, con la redacción actual podría interpretarse como que la compensación es adicional a la devolución, pero no se aclara si esta debe calcularse sobre el mismo monto o si corresponde a un supuesto distinto. Además, no se precisa el carácter o naturaleza de la compensación.</i> <i>En este sentido, como propuesta sería importante incorporar lo siguiente:</i> • <i>Incorporar un glosario de términos clave en el Reglamento de Reclamos.</i> • <i>Establecer una tabla de escenarios a fin de que se especifique cuándo procede la compensación, la devolución o ambas.</i>	servicio. En ese sentido, el Reglamento de Reclamos comprende dentro de la falta del servicio al corte, suspensión, o baja injustificada del servicio, mientras que las intermitencias están comprendidas dentro de la materia de calidad del servicio, por lo que, no aplicaría la compensación a esta última. Por lo expuesto, no se acogen los comentarios remitidos por CLARO.
---	--

• <i>Coordinar la armonización normativa entre el Reglamento de Reclamos, el Reglamento de Calidad y la Norma de Condiciones de Uso</i> <i>Finalmente, consideramos oportuno mencionar que actualmente la normativa de compensaciones solo es aplicable para el servicio de Internet Fijo, por lo que en caso se apruebe su aplicación para el resto de los servicios (telefonía fija, TV Paga y servicios móviles), dichas condiciones también deberán ser incorporadas al presente reglamento.</i>	
<u>GILAT:</u> <i>Resulta oportuno que OSIPTEL especifique si la devolución por interrupción debe ser aplicada de forma supletoria a lo dispuesto en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones o a lo señalado en la Norma de Condiciones de Uso.</i> <i>En ese sentido, consideramos esencial determinar cuál de las dos normas se debe aplicar en el orden de prelación.</i>	Considerar lo expuesto en los párrafos precedentes, en atención a los comentarios de ENTEL. De otra parte, se indica que, la redacción de la propuesta distingue ambas figuras, al establecer que la empresa operadora debe efectuar la devolución correspondiente y, de ser aplicable, otorgar la compensación prevista en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Por lo expuesto, no se acoge los comentarios remitidos por GILAT.
<u>AFIN:</u> <i>Al respecto, es necesario que se realice una delimitación conceptual entre los términos “interrupción del servicio”, “avería” y “falla de servicio”, lo cual permitirá determinar con precisión en qué casos corresponde aplicar la compensación, evitando interpretaciones dispares entre empresas operadoras y usuarios.</i> <i>Asimismo, la norma debe especificar que la compensación aplica únicamente en casos de interrupción total del servicio, es decir, no aplica para situaciones de degradación (por ejemplo, baja velocidad en internet o cortes intermitentes), toda vez que en estos últimos casos no existe una afectación total al usuario.</i>	Sobre los comentarios de AFIN nos remitimos a lo expuesto en los párrafos previos, al ser similares a los expuestos por CLARO.

<i>En este sentido, consideramos que el OSIPTEL debe establecer criterios técnicos mínimos (duración, tipo de servicio afectado, zona geográfica) que delimiten cuándo procede la compensación.</i> <i>De otro lado, con la redacción actual podría interpretarse como que la compensación es adicional a la devolución, pero no se aclara si esta debe calcularse sobre el mismo monto o si corresponde a un beneficio distinto. Además, no se precisa si la compensación tiene carácter indemnizatorio, correctivo o tarifario.</i> <i>En este sentido, como propuesta seria importante incorporar lo siguiente:</i> • <i>Incorporar un glosario de términos clave en el Reglamento de Reclamos.</i> • <i>Establecer una tabla de escenarios a fin de que se especifique cuándo procede la compensación, la devolución o ambas.</i> • <i>Coordinar la armonización normativa entre el Reglamento de Reclamos, el Reglamento de Calidad y la Norma de Condiciones de Uso</i>	
<u>PYD TELECOM:</u> <i>Desde la perspectiva, la propuesta de modificación del artículo 14 introduce precisiones que contribuyen a una mayor claridad normativa en el tratamiento de la devolución de montos indebidamente facturados, cobrados o descontados. La estructura del artículo mantiene la coherencia con la regulación vigente, resaltando obligaciones ya consolidadas en el ámbito de reclamos, como la devolución del monto reclamado y la aplicación del interés legal fijados.</i> <i>Un aspecto destacado de la propuesta es la incorporación expresa de la obligación de realizar la compensación por interrupción del servicio en aquellos reclamos fundados que correspondan a dicha materia. Esta precisión normativa brinda un marco más claro para los operadores, al remitir directamente al Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, permitiendo una mejor articulación entre ambos regímenes y una ejecución más ordenada de las medidas compensatorias establecidas por el regulador. Asimismo, la inclusión de</i>	La empresa operadora manifiesta su posición a favor de la propuesta normativa, por lo que no amerita mayor pronunciamiento.

esta obligación conjunta refuerza la predictibilidad del proceso y reduce eventuales controversias respecto a la procedencia o no de la compensación.	
Propuesta para comentarios	Posición del OSIPTEL
“Artículo 25.- Sujetos activos del procedimiento <u>Son sujetos activos del procedimiento que</u> pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas, <u>los siguientes</u>: 1. Los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones. 2. Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. 3. Las personas que hubieran solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones <u>4. Las personas que tuvieron la condición de abonado y cuya relación contractual con la empresa operadora ha concluido, siempre que el reclamo se encuentre relacionado con el servicio contratado.</u> Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, las personas señaladas en los numerales antes indicados serán denominadas indistintamente “usuarios”. Los arrendatarios del servicio de arrendamiento de circuitos también pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas, conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.”	“Artículo 25.- Sujetos activos del procedimiento Se consideran sujetos activos del procedimiento, con facultad para presentar reclamos, recursos y/o quejas, los siguientes: 1. Los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones. 2. Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. 3. Las personas que hayan solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones 4. Las personas cuyo vínculo contractual con la empresa operadora haya concluido, siempre que el reclamo esté relacionado con la contratación no solicitada, la portabilidad, la instalación o activación del servicio, o la baja no atendida. Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, las personas señaladas en los numerales antes indicados serán denominadas indistintamente “usuarios”. Los arrendatarios del servicio de arrendamiento de circuitos también pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas, conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.”
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>CLARO:</u> Al respecto, consideramos oportuno que en el Glosario de Términos se incluya la definición de cada uno de los sujetos activos del procedimiento, el concepto de abonado, el concepto de usuario y el concepto de representante legal, a fin de evitar interpretaciones no deseadas sobre los derechos de los sujetos activos del procedimiento.	Al respecto, no se considera necesario establecer un glosario de términos teniendo en cuenta que las definiciones de “abonado” y “usuario” son plenamente conocidas y se encuentran detalladas en la Norma de las Condiciones de Uso (Glosario de Términos). Asimismo, sobre los demás sujetos activos, el texto de la norma es clara en detallar sus alcances.

<u>AFIN:</u> <i>Al respecto, consideramos oportuno que en el Glosario de Términos se incluya la definición de cada uno de los sujetos activos del procedimiento, el concepto de abonado, el concepto de usuario y el concepto de representante legal, a fin de evitar interpretaciones no deseadas sobre los derechos de los sujetos activos del procedimiento.</i>	<i>Sobre los comentarios de AFIN nos remitimos a lo expuesto en los párrafos previos, al ser similares a los expuestos por CLARO.</i>
<u>PYD TELECOM:</u> <i>La incorporación del numeral 4 del artículo 25° resulta positiva, en tanto reconoce el derecho de los exabonados a presentar reclamos. No obstante, se considera necesario precisar con mayor claridad el alcance de las materias reclamables que podrían ser invocadas por estos usuarios. Dado que los exabonados no podrían formular reclamos vinculados a materias que impliquen la prestación activa del servicio, en la medida que la relación contractual ya ha concluido, los reclamos deberían limitarse a aquellos derivados de hechos ocurridos durante la vigencia del contrato o a situaciones posteriores directamente relacionadas. En tal sentido, se recomienda que el texto del numeral incorporado precise expresamente las materias reclamables aplicables a los exabonados, con el fin de evitar interpretaciones extensivas que puedan generar confusión en la aplicación de la norma.</i>	<i>En la norma se establece que los ex abonados pueden reclamar respecto del servicio contratado. Asimismo, en la versión final de la norma se precisa que se considerará como sujetos activos del procedimiento a las personas que las personas que tuvieron la condición de abonado y cuya relación contractual con la empresa operadora ha concluido, siempre que el reclamo se encuentre relacionado con las materias de contratación no solicitada, portabilidad, instalación o activación, o baja no atendida.</i>
<u>Propuesta para comentarios</u> Artículo 29.- Formación del expediente <i>El reclamo, los medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, deben formar un expediente administrativo, el cual debe ser organizado siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones.</i> <i>La empresa operadora asigna al expediente un código de reclamo, el cual se mantiene durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia.</i>	<u>Propuesta Final</u> “Artículo 29.- Formación del expediente <i>El reclamo, los medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, deben formar un expediente administrativo, el cual debe ser organizado siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones.</i> <i>La empresa operadora asigna al expediente un código de reclamo, el cual se mantiene durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia.</i>

La formación y organización del expediente físico y electrónico se rige por lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General y las normas especiales que regulan las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

El expediente electrónico en segunda instancia se encuentra compuesto, según corresponda, por: (i) el expediente electrónico de primera instancia; (ii) la información elevada en formato digital por la empresa operadora; (iii) la información física digitalizada con valor legal y/o administrativo; y, (iv) los documentos electrónicos emitidos en segunda instancia.

El expediente físico o electrónico debe contener, entre otros, la siguiente documentación legible:

1. Documentos en los que conste el pedido del usuario, si el reclamo se presentó por escrito y, en los demás casos, el documento en que conste el registro del reclamo con identificación del pedido, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la presente norma, salvo en los casos de las quejas por no permitir la presentación de reclamos, en los que no se cuenten con dichos documentos.

En caso el reclamo ingrese por el Sistema de Gestión de Usuarios, se debe anexar al expediente el formato del problema registrado por el usuario y los anexos que éste adjunte, la respuesta de la empresa operadora y el formulario de reclamo que notifica el Sistema a la empresa operadora.

2. Copias de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos cuya materia implique el cuestionamiento del pago de una facturación. En los casos que la empresa operadora no efectúe directamente la facturación y recaudación de sus servicios, debe adjuntar el detalle de llamadas efectuadas o, en su defecto, de los servicios prestados.

3. Constancias de envío de comunicaciones o mensajes informativos al usuario, según lo previsto en los artículos 11, 34, 35, 53, 60, 65, 68, 74, 77, 79 y 91.

La formación y organización del expediente físico y electrónico se rige por lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General y las normas especiales que regulan las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

El expediente electrónico en segunda instancia se encuentra compuesto, según corresponda, por: (i) el expediente electrónico de primera instancia; (ii) la información elevada en formato digital por la empresa operadora; (iii) la información física digitalizada con valor legal y/o administrativo; y, (iv) los documentos electrónicos emitidos en segunda instancia.

El expediente físico o electrónico debe contener, entre otros, la siguiente documentación legible:

1. Documentos en los que conste el pedido del usuario, si el reclamo se presentó por escrito y, en los demás casos, el documento en que conste el registro del reclamo con identificación del pedido, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la presente norma, salvo en los casos de las quejas por no permitir la presentación de reclamos, en los que no se cuenten con dichos documentos.

En caso el reclamo ingrese por el Sistema de Gestión de Usuarios, se debe anexar al expediente el formato del problema registrado por el usuario y los anexos que éste adjunte, la respuesta de la empresa operadora y el formulario de reclamo que notifica el Sistema a la empresa operadora.

2. Copias de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos cuya materia implique el cuestionamiento del pago de una facturación. En los casos que la empresa operadora no efectúe directamente la facturación y recaudación de sus servicios, debe adjuntar el detalle de

4. Actas, informes, medios probatorios o documentos de toda índole producidos por la empresa operadora para resolver el reclamo en primera instancia. <u>En los reclamos de Facturación y cobro, Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones, Contratación no solicitada, Migración, y Portabilidad la empresa operadora debe incluir el mecanismo de contratación del servicio y/o equipo terminal vinculado al objeto de reclamo.</u> 5. Resolución de primera instancia de la empresa operadora, con su respectivo cargo de notificación, de corresponder. 6. Recurso de apelación o queja presentada por el usuario. 7. Documentos de toda índole presentados por el usuario. <i>El TRASU presume que no existe documentación referida al reclamo distinta a la obrante en el expediente.”</i>	llamadas efectuadas o, en su defecto, de los servicios prestados. 3. Constancias de envío de las comunicaciones o mensajes informativos al usuario, según lo previsto en los artículos 11, 34, 35, 53, 60, 65, 68, 74, 77, 79 y 91. 4. Actas, informes, medios probatorios y demás documentos generados por la empresa operadora para resolver el reclamo en primera instancia. En los reclamos de facturación y cobro, incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones, contratación no solicitada, migración y portabilidad numérica, la empresa operadora debe incluir el mecanismo para la obtención de la manifestación de voluntad expresa de contratar el servicio y/o equipo terminal vinculado al objeto del reclamo. 5. Resolución de primera instancia de la empresa operadora, con su respectivo cargo de notificación, de corresponder. 6. Recurso de apelación o queja presentada por el usuario. 7. Documentos de toda índole presentados por el usuario. <i>El TRASU presume que no existe documentación referida al reclamo distinta a la obrante en el expediente.”</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL

ENTEL:

1. Del mecanismo de contratación incluido en el expediente por ciertas materias:

*Respecto del **artículo 29** del Proyecto, en primer lugar, consideramos necesario que el OSIPTEL **precise expresamente qué debe entenderse por “mecanismo de contratación”** en el contexto del procedimiento de reclamos, a fin de evitar ambigüedades normativas que generen otras **expectativas en los usuarios** o posibles **incumplimientos formales** por parte de las empresas operadoras.*

*En tal sentido, solicitamos que el OSIPTEL aclare si dicho término **hace referencia al soporte contractual definitivo firmado por el abonado**, en el cual constan las condiciones pactadas para la prestación del servicio (tarifas, características, restricciones, obligaciones de ambas partes, entre otros). Esto permitiría distinguir con claridad entre el contrato formal y otros intercambios de información previos o paralelos, como conversaciones por WhatsApp, correos electrónicos, grabaciones telefónicas o interacciones por canales no formales, los cuales pueden ser considerados aspectos precontractuales, pero no serían instrumentos jurídicos para efectos del procedimiento administrativo.*

Cabe señalar además, que según la Resolución N° 003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, se cuestione la información brindada, es el reclamante quien tiene el deber de probar lo afirmado:

*Se invierte la carga de la prueba cuando así se disponga en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso) o en otras normas que resulten aplicables al caso concreto; y, **cuando el reclamante cuestione la validez o exactitud de la información proporcionada por la empresa operadora. En estos casos, es el reclamante quien debe acreditar la veracidad de sus afirmaciones.***

Respecto del mecanismo de contratación incluido en el expediente

Al respecto, de acuerdo con lo previsto en el artículo 39 de la vigente Norma de Condiciones de Uso, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 132-2025-CD/OSIPTEL, mediante los mecanismos para la obtención de la manifestación de voluntad expresa, las personas naturales o jurídicas otorgan certeza de la voluntad o consentimiento para realizar una solicitud o trámite, bajo los términos o condiciones ofrecidos por la empresa operadora. Dichos mecanismos de manifestación de voluntad deben permitir dejar constancia de dicha manifestación de voluntad expresa y garantizar la inalterabilidad de los términos o condiciones ofrecidos por la empresa operadora respecto a los cuales se obtuvo la manifestación de voluntad expresa.

En línea con dicha disposición, se ha actualizado el texto del numeral 4 del artículo 29 del Reglamento de Reclamos. Así, respecto de los reclamos de facturación y cobro, incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones, contratación no solicitada, migración y portabilidad numérica, se establece que la empresa operadora debe incluir **el mecanismo para la obtención de la manifestación de voluntad expresa vinculada al objeto del reclamo.**

Ahora bien, debemos precisar que la derogada Norma de las Condiciones de Uso, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, dispuso que mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar la contratación, resolución, modificación de los términos o condiciones, migración de planes tarifarios, afiliación a tarifas promocionales que requieran aceptación del abonado y, cualquier otra magnitud. Asimismo, la norma señala que los mecanismos de contratación que pueden ser empleados por las empresas operadoras son los siguientes: (i) documento escrito, (ii) grabación de audio o video para determinadas contrataciones, (iii) medios informáticos, (iv) marcación simple para determinados servicios, (v) marcación doble para

2. De las notificaciones que obligatoriamente se incluirían en el expediente:

Al respecto, consideramos necesario que este artículo no sea incluido en el régimen sancionador como una infracción, en tanto la omisión o defecto formal en la incorporación de documentos al expediente no representa, por sí sola, una afectación directa a los derechos del abonado o usuario, especialmente si no compromete la resolución del fondo del reclamo.

En efecto, podrían producirse errores o diferencias formales en el orden o registro documental del expediente que no vulneran el debido procedimiento ni inciden en la motivación de la resolución, por lo que su tratamiento debe enfocarse como un aspecto operativo o de mejora continua y no como una conducta sancionable.

Adicionalmente, de acuerdo con lo señalado por el propio OSIPTEL en la Resolución N° 003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, se ha reconocido que:

(iv) La evaluación que debe realizarse para incluir los medios probatorios es la pertinencia, entiéndase su idoneidad para generar convicción respecto a las condiciones de prestación de un determinado servicio público de telecomunicaciones. (...)

(v) La necesidad de la actuación de los diferentes medios probatorios se evalúa en función de la naturaleza del reclamo analizado y de las situaciones cuya probanza sea requerida.

(vi) La empresa operadora podrá prescindir de la actuación de los medios probatorios que sean solicitados por los usuarios, siempre que sustente debida y adecuadamente los fundamentos de su decisión y concurran, en el caso concreto, otros medios probatorios relevantes para la solución del reclamo.

[Énfasis agregado]

Por consiguiente, no toda omisión formal en la formación del expediente constituye una infracción, sino que debe atenderse a su impacto real en la

determinados servicios, (vi) auto-activación, y (vii) otros que hayan sido previamente aprobados por el OSIPTEL.

De ese modo, conforme a la Tercera Disposición Complementaria Final de la Norma de las Condiciones de Uso vigente, los mecanismos de contratación que vienen utilizando actualmente las empresas operadoras para la obtención de la manifestación de voluntad expresa para sus distintos trámites mantienen su validez y no requieren nueva aprobación por parte del OSIPTEL, salvo que contravengan la referida norma y/o la normativa vigente.

En ese sentido, dependiendo del mecanismo empleado para la obtención de la manifestación de voluntad expresa vinculada al objeto del reclamo, la empresa operadora debe remitir los documentos respectivos. Así, por ejemplo, si se empleó un documento escrito, se debe remitir copia del contrato físico suscrito por ambas partes. De tratarse de una contratación por canal telefónico, debe remitir copia de la grabación respectiva, así como del contrato tipo. En caso de marcación, las constancias de dichas marcaciones y la información contractual, y en los mecanismos informáticos, autoactivación y otros aprobados, se debe remitir del mismo modo las constancias (logs) respectivos que acreditan las validaciones de identidad, manifestación de voluntad del usuario y entrega de información, así como el contrato tipo correspondiente.

Cabe indicar que en los procedimientos presentados por las empresas operadoras para aprobación o conformidad sobre mecanismos de contratación, así como en los informes emitidos por este organismo al finalizar su evaluación, se detallan los documentos que la empresa debe conservar, así como los que debe proporcionar al usuario, por lo que copia de dicha documentación debe ser elevada al TRASU en caso se presente un reclamo relacionado.

Respecto de la omisión en la formación del expediente virtual como conducta sancionable

La adecuada formación del expediente administrativo constituye un elemento esencial del debido procedimiento, conforme al TUO de la LPAG,

<i>valoración probatoria y en la decisión final. Por ello, reiteramos nuestra propuesta que se excluya este artículo de la tabla de infracciones, o en su defecto, se califique como una conducta no sancionable.</i>	toda vez que garantiza poder verificar las actuaciones realizadas durante la tramitación el procedimiento de reclamo. En ese sentido, su incumplimiento puede afectar la valoración probatoria, la motivación de las decisiones y la revisión en segunda instancia. Asimismo, cabe precisar que evaluar la pertinencia de los medios probatorios no exime a la empresa operadora de cumplir con su obligación de documentar lo actuado en el procedimiento. Por otro lado, la tipificación de esta conducta en el régimen sancionador estará sujeta a la evaluación del caso en particular y a los principios de razonabilidad y proporcionalidad.
--	--

PYD TELECOM:

Al presente artículo reconoce la importancia de mantener expedientes completos, coherentes y debidamente organizados, resulta indispensable que los requisitos aplicables sean consistentes con las obligaciones actualmente vigentes y con los criterios emitidos por el propio OSIPTEL a través del TRASU. En ese sentido, es importante remarcar que los Lineamientos del TRASU definen de manera clara, específica y suficiente los medios probatorios que deben adjuntarse según cada materia reclamable, así como su valoración y pertinencia dentro del procedimiento. Este marco normativo ya establece los documentos indispensables para la evaluación de reclamos de facturación, calidad, portabilidad, migración, contratación no solicitada, entre otros. Estos lineamientos han sido emitidos justamente para evitar la discrecionalidad, promover la predictibilidad y uniformar los criterios de revisión documental. Por ello, la Empresa Operadora considera que el texto propuesto en el artículo 29 podría generar interpretaciones amplias respecto a la obligación de incorporar “documentos de toda índole” o “información adicional”, lo cual podría ser exigido en sede de supervisión a pesar de no encontrarse previsto en los lineamientos establecidos por el TRASU. Tal situación podría derivar en cargas operativas adicionales y en criterios no uniformes entre expedientes de diferentes materias reclamables. Asimismo, debe tenerse presente que el TRASU presume que no existe documentación distinta a la obrante en el expediente, por lo que exigir a las empresas operadoras requisitos no contemplados en los lineamientos podría afectar la seguridad jurídica del procedimiento, generar inconsistencias en los procesos de fiscalización y ampliar riesgos regulatorios derivados de interpretaciones no previstas

La modificación del numeral 3 y 4 de del artículo 29 del Reglamento de Reclamos resulta importante debido a que resulta necesario que las empresas operadoras incorporen en los expedientes de reclamos el mecanismo para la obtención de la manifestación expresa para contratar el servicio y/o equipo terminal vinculado al objeto del reclamo, toda vez que dichos documentos constituyen medios probatorios esenciales para el análisis y debida motivación de la resolución de la empresa operadora en primera instancia, así como para el TRASU en segunda instancia. Asimismo, las constancias permiten acreditar que las empresas operadoras cumplen con su obligación de informar a los usuarios de las principales actuaciones dentro del proceso como son la interposición de reclamo, la emisión de la resolución de primera instancia, la emisión del SARA y la aplicación del SAP.

Asimismo, debemos precisar que los criterios aplicables a la actuación de medios probatorios en el procedimiento de reclamo, aprobados mediante Resolución N° 00003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, establecen los medios de prueba idóneos por materia de reclamable y tipo de servicio aplicables en el pronunciamiento de la empresa operadora, lo cual no implica que sean una lista taxativa de medios probatorios. De hecho, los lineamientos resolutivos del TRASU para la resolución de reclamos de primera instancia y recurso de apelación, aprobada mediante Resolución N° 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL establece los medios de prueba aplicables por cada casuística en particular, evidenciándose la pertinencia de los distintos medios probatorios según corresponda al caso en concreto y no la concurrencia de todos ellos en la resolución.

En ese sentido, si bien la empresa operadora considera que solamente se debe actuar los medios de prueba establecidos por el TRASU, lo cierto es que la empresa debe actuar los medios idóneos para la atención del reclamo siempre y cuando se cumplan con los requisitos mínimos para su actuación.

Además, en la práctica se ha verificado que las materias de reclamo como facturación, migración, portabilidad e incumplimiento de condiciones

	contractuales, ofertas y promociones requieren necesariamente revisar el mecanismo de contratación. Por tanto, la obligación de incluir estos mecanismos de contratación al expediente refuerza los elementos probatorios brindados por las empresas, no genera una carga adicional a las empresas y se alinea con lo establecido en los lineamientos del TRASU.
--	---

Propuesta para comentarios	Propuesta Final
Artículo 30.- Suspensión del acto o de la resolución recurrida <i>La presentación de reclamos y recursos de apelación a los que se refiere el presente Reglamento deja en suspenso la ejecución de los actos reclamados, de los que se deriven de éstos, o de las resoluciones recurridas; los que quedan supeditados a lo resuelto mediante resolución firme o que hubiere causado estado.</i> <i>En cualquiera de las materias de reclamo que implique el cuestionamiento del pago de una facturación o cobro, la empresa operadora no puede exigir el pago de la parte no reclamada sino hasta la fecha de vencimiento expresada en el recibo y siempre que haya transcurrido el período de gracia establecido por la empresa operadora, de ser el caso.</i> <i>Luego de presentado un reclamo, y mientras el procedimiento no hubiere concluido, la empresa operadora no puede suspender la prestación del servicio por falta de pago o exigir el pago del monto reclamado, salvo que:</i> <i>1. Se proceda lícitamente como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo.</i> <i>2. El usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada.</i> <i>3. Se encuentre amparado en un pronunciamiento previo del Osiptel.</i> <i>4. El objeto del reclamo hubiere sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU, por no encontrarse comprendido dentro de las materias contempladas en el artículo 28 de la presente norma, o;</i> <i>5. El reclamo hubiere sido presentado o encauzado a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio o falta de servicio, en virtud de lo establecido en la normativa vigente.</i>	“Artículo 30.- Suspensión del acto o de la resolución recurrida <i>La presentación de reclamos y recursos de apelación a los que se refiere el presente Reglamento deja en suspenso la ejecución de los actos reclamados, de los que se deriven de éstos, o de las resoluciones recurridas; los que quedan supeditados a lo resuelto mediante resolución firme o que hubiere causado estado.</i> <i>Cuando el reclamo comprenda el cuestionamiento de una facturación o cobro, incluyendo las materias de facturación y cobro, migración, contratación no solicitada, falta de ejecución de la baja o suspensión del servicio, portabilidad numérica, incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones, la empresa operadora no podrá suspender el servicio por falta de pago de los conceptos objeto de reclamo. Asimismo, no podrá exigir el pago de los conceptos no reclamados antes de la fecha de vencimiento establecida en el recibo y, de ser aplicable, antes del vencimiento del período de gracia otorgado. Esta disposición no comprende los montos reclamados por problemas de calidad, idoneidad o falta de servicio.</i> <i>Luego de presentado un reclamo, y mientras el procedimiento no hubiere concluido, la empresa operadora no puede suspender la prestación del servicio por falta de pago o exigir el pago del monto reclamado, salvo que:</i> <i>1. Se proceda lícitamente como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo.</i> <i>2. El usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada.</i> <i>3. Se encuentre amparado en un pronunciamiento previo del OSIPTTEL.</i> <i>4. El objeto del reclamo haya sido materia de un pronunciamiento anterior contenido en una resolución firme.</i> <i>5. El objeto del reclamo hubiere sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el</i>

	<i>TRASU, por no encontrarse comprendido dentro de las materias contempladas en el artículo 28 de la presente norma, o;</i> 6. El reclamo hubiere sido presentado o encauzado a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio o falta de servicio, en virtud de lo establecido en la normativa vigente.”
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>ENTEL:</u> <i>Respecto del artículo 30, solicitamos al OSIPTEL se sirva precisar expresamente que en ningún caso se entiende que los reclamos de calidad del servicio implican devolución de dinero.</i> <i>Sobre esto, el numeral 1 del artículo 28 del TUO del Reglamento de Reclamos, delimita expresamente el ámbito de los reclamos por facturación y cobro, señala que:</i> <i>1. Facturación y cobro: (...) No se incluyen dentro de este concepto aquellas que tengan como sustento la calidad en la prestación del servicio, o cualquiera de las materias señaladas en los siguientes numerales; así como, problemas relacionados a la idoneidad y fallas del equipo terminal.</i>	Sobre la necesidad de precisar la exclusión de la materia de calidad e idoneidad del servicio de aquellas que pueden suspender el cobro del servicio, corresponde indicar que la normativa vigente ya contempla dicho supuesto en el numeral 1 del artículo 28; no obstante, se precisa en el texto normativo a fin de evitar interpretaciones erróneas. En consecuencia, se acogen los comentarios y se incorpora en el articulado las materias de reclamo que no generan la suspensión de la ejecución del cobro del recibo.
<u>CLARO:</u> <i>Este artículo establece que la presentación de reclamos y recursos suspende la ejecución de los actos reclamados, incluyendo cobros y suspensión del servicio, salvo ciertas excepciones. Sin embargo, se identifican aspectos que requieren precisión y/o aclaración para garantizar una correcta implementación en los sistemas y evitar prácticas indebidas:</i> 1. Falta de especificidad sobre las materias aplicables <i>El texto no define claramente a qué materias de reclamo aplica la suspensión del cobro y la obligación de no suspender el servicio. Realizar esta identificación es trascendental dado que para realizar el desarrollo en los sistemas se debe necesariamente identificar el monto en disputa y asociarlo a materias que tienen recibo y monto</i>	Sobre la solicitud de especificar de las materias de reclamo Sobre la necesidad de precisar de manera expresa las materias de reclamo respecto de las cuales aplicaría la suspensión del cobro ante la interposición de un reclamo, debemos indicar que la modificación normativa obedece a un esclarecimiento de lo ya regulado en el Reglamento de Reclamos vigente. En ese sentido, en atención al comentario recibido, se está mencionando las materias involucradas. Por otro lado, sobre la necesidad de precisar la exclusión de la materia de calidad e idoneidad del servicio de aquellas que pueden suspender el cobro del servicio, corresponde indicar que la normativa vigente ya contempla dicho supuesto en el numeral 1 del artículo 28; no obstante, se precisa en el texto normativo a fin de evitar interpretaciones erróneas.

específico (ej. facturación, cobros adicionales). Sin esta precisión, se corre el riesgo de aplicar la suspensión de manera general, afectando la gestión de cobranzas. Por tanto, se requiere que el reglamento especifique las materias exactas para que las empresas operadoras puedan parametrizar correctamente y realizar las implementaciones que correspondan de manera adecuada.

2. *Riesgo de reclamos reiterativos sobre el mismo recibo/monto*

*Consideramos **obligatorio** que la regulación incluya en el Proyecto una excepción para casos ya resueltos mediante resolución firme, sin limitar el derecho a reclamar, pero evitando a su vez que se paralicen gestiones de cobranza por reclamos reiterativos sobre el mismo recibo/monto que ya ha sido resuelto en otro reclamo.*

Con ello se busca desincentivar la mala fe procesal de tramitadores que presentan reclamos reiterativos para congelar montos y evitar cobranzas, afectando la gestión del procedimiento de reclamos y con ello generando costos operativos tanto para el OSIPTEL y las empresas operadoras, afectando finalmente al mercado en general.

A modo de recomendación sugerimos precisar en el artículo o en el Instructivo Técnico lo siguiente:

- Las materias específicas a las que no aplica la suspensión por encontrarse en disputa (ej. facturación, cobros adicionales, no calidad del servicio solo si implica facturación).*
- Que la no suspensión se limite al monto en disputa, no a todo el saldo del cliente.*
- Incluir la excepción propuesta para casos ya resueltos mediante resolución firme, sin limitar el derecho a reclamar, pero evitando*

En consecuencia, **se acogen los comentarios** y se incorpora en el articulado las materias de reclamo que generan la suspensión de la ejecución del cobro del recibo, así como aquellas que no implican dicha suspensión.

Sobre las excepciones a la suspensión del cobro del servicio

Respecto de la propuesta presentada por CLARO para incorporar como excepción a la suspensión del cobro aquellos casos en los que se haya presentado previamente un reclamo por la misma materia y monto del recibo, y este ya cuente con resolución firme, **se acoge el comentario planteado**. Ello resulta pertinente, considerando que la problemática de los tramitadores que actúan de mala fe procesal afecta el adecuado desarrollo del procedimiento de reclamos, al presentar reiteradamente reclamos sobre los mismos recibos con el fin de evitar el cumplimiento de la obligación de pago. La excepción propuesta contribuye para desincentivar esta práctica.

En consecuencia, se incluirá en el texto normativo la modificación propuesta, a fin de desalentar estas conductas de tramitadores y reforzar la integridad del procedimiento.

que se paralicen gestiones de cobranza por reclamos reiterativos sobre el mismo recibo/monto.	
<u>GILAT:</u> <i>Con relación a la suspensión del acto o de la resolución recurrida: Solicitamos que se especifique si este cambio transgrede o difiere con lo citado en el artículo 28° de las materias de reclamo con relación a los cuestionamientos por facturación, en tanto no sería posible cuestionar los problemas de calidad en una facturación.</i>	Sobre la necesidad de precisar la exclusión de la materia de calidad e idoneidad del servicio de aquellas que pueden suspender el cobro del servicio, corresponde indicar que la normativa vigente ya contempla dicho supuesto en el numeral 1 del artículo 28; no obstante, se precisa en el texto normativo a fin de evitar interpretaciones erróneas.
<u>AFIN:</u> <i>Este artículo establece que la presentación de reclamos y recursos suspende la ejecución de los actos reclamados, incluyendo cobros y suspensión del servicio, salvo ciertas excepciones. Sin embargo, se identifican aspectos que requieren precisión y/o aclaración para garantizar una correcta implementación en los sistemas y evitar prácticas indebidas:</i> <i>1. Falta de especificidad sobre las materias aplicables</i> <i>El texto no define claramente a qué materias de reclamo aplica la suspensión del cobro y la obligación de no suspender el servicio. Realizar esta identificación es trascendental dado que para realizar el desarrollo en los sistemas se debe necesariamente identificar el monto en disputa y asociarlo a materias que tienen recibo y monto específico (ej. facturación, cobros adicionales). Sin esta precisión, se corre el riesgo de aplicar la suspensión de manera general, afectando la gestión de cobranzas. Por tanto, se requiere que el reglamento especifique las materias exactas para que las empresas operadoras puedan parametrizar correctamente y realizar las implementaciones que correspondan de manera adecuada.</i> <i>2. Riesgo de reclamos reiterativos sobre el mismo recibo/monto</i> <i>Consideramos obligatorio que la regulación incluya en el Proyecto una excepción para casos ya resueltos mediante resolución firme, sin limitar el</i>	Sobre los comentarios de AFIN nos remitimos a lo expuesto en los párrafos previos, al ser similares a los expuestos por CLARO.

derecho a reclamar, pero evitando a su vez que se paraliquen gestiones de cobranza por reclamos reiterativos sobre el mismo recibo/monto que ya ha sido resuelto en otro reclamo.

Con ello se busca desincentivar la mala fe procesal de tramitadores que presentan reclamos reiterativos para congelar montos y evitar cobranzas, afectando la gesti3n del procedimiento de reclamos y con ello generando costos operativos tanto para el OSIPTEL y las empresas operadoras, afectando finalmente al mercado en general.

A modo de recomendaci3n sugerimos precisar en el art3culo o en el Instructivo T3cnico lo siguiente:

- Las materias espec3ficas a las que no aplica la suspensi3n por encontrarse en disputa (ej. facturaci3n, cobros adicionales, no calidad del servicio solo si implica facturaci3n).*
- Que la no suspensi3n se limite al monto en disputa, no a todo el saldo del cliente.*
- Incluir la excepci3n propuesta para casos ya resueltos mediante resoluci3n firme, sin limitar el derecho a reclamar, pero evitando que se paraliquen gestiones de cobranza por reclamos reiterativos sobre el mismo recibo/monto.*

PYD TELECOM:

Se observa que la redacción propuesta incorpora la expresión “En cualquiera de las materias de reclamo que implique el cuestionamiento del pago de una facturación o cobro...”, la cual podría generar interpretaciones amplias respecto del ámbito de aplicación de la disposición. En particular, el uso del término “cualquiera” puede dar lugar a la inclusión de materias que no están vinculadas al cuestionamiento de la facturación, como es el caso de la materia reclamable “calidad e idoneidad en la prestación del servicio”, cuyo objeto es evaluar el cumplimiento de la calidad del servicio y no la conformidad del monto facturado. La amplitud de dicha redacción podría originar que se interprete, de manera extensiva, que en cualquier materia—incluyendo aquellas que no cuestionan el pago—se aplicaría la prohibición de cobrar la parte no reclamada, lo cual generaría afectaciones operativas y económicas para las Empresas Operadoras, además de contradecir la finalidad de los procedimientos de reclamo establecidos en el Reglamento de Reclamos.

Respecto de los comentarios formulados por la empresa operadora sobre la necesidad de precisar de manera expresa las materias de reclamo respecto de las cuales aplicaría la suspensión del cobro ante la interposición de un reclamo, debemos indicar que la modificación normativa obedece a un esclarecimiento de lo ya regulado en el Reglamento de Reclamos vigente. En ese sentido, en atención al comentario recibido, se está mencionando las materias involucradas.

Por otro lado, sobre la necesidad de precisar la exclusión de la materia de calidad e idoneidad del servicio de aquellas que pueden suspender el cobro del servicio, corresponde indicar que la normativa vigente ya contempla dicho supuesto en el numeral 1 del artículo 28; no obstante, se precisa en el texto normativo a fin de evitar interpretaciones erróneas.

En consecuencia, **se acogen los comentarios** y se incorpora en el articulado las materias de reclamo que generan la suspensión de la ejecución del cobro del recibo, así como aquellas que no implican dicha suspensión.

Propuesta para comentarios

“Artículo 36.- Notificación personal

*Las notificaciones se efectuarán en el domicilio señalado por el usuario al momento de la presentación del reclamo, **recurso de apelación o queja**, o en el último que indique durante el trámite del procedimiento.*

Para tal efecto, la empresa operadora brinda las siguientes opciones:

- 1. Dirección registrada en la contratación.**
- 2. Dirección indicada en su Documento Legal de Identidad.**

Propuesta Final

“Artículo 36.- Notificación personal

*Las notificaciones se efectuarán en el domicilio señalado por el usuario al momento de la presentación del reclamo, **recurso de apelación o queja**, o en el último domicilio que haya señalado durante el procedimiento.*

Para tal efecto, la empresa operadora brinda las siguientes opciones:

<u>3. Dirección de instalación del servicio, de corresponder.</u> <u>4. Dirección en la cual se remiten los recibos, de corresponder.</u> <u>5. Dirección en la cual se le notificó en el último procedimiento de reclamo tramitado ante la empresa operadora o el TRASU.</u> <u>6. Otra dirección existente. En este caso, la empresa operadora puede requerir que el usuario brinde información específica que permita garantizar que sea una dirección existente y ubicable. La información brindada por el usuario se considera como declaración jurada.</u> En caso de que el usuario no haya indicado domicilio, o que éste sea inexistente, la notificación se realizará: a. En <u>la dirección</u> donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama; o, b. En <u>la dirección</u> de instalación del servicio, de ser el caso; o, c. En <u>la dirección</u> señalada en el Documento Legal de Identidad o Registro Único de Contribuyente, según corresponda.”	1. Dirección registrada en la contratación. 2. Dirección indicada en su Documento Legal de Identificación. 3. Dirección de instalación del servicio, de corresponder. 4. Dirección en la cual se remiten los recibos, de corresponder, 5. Dirección en la cual se le notificó en el último procedimiento de reclamo tramitado ante la empresa operadora o el TRASU. 6. Otra dirección existente. En este caso, la empresa operadora informa al usuario sobre la necesidad de consignar un domicilio que permita identificar su ubicación y efectuar la notificación. En caso de que el usuario no haya indicado domicilio, o que éste sea inexistente, la notificación se realizará: a. En el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama; o, b. En el lugar de instalación del servicio, de ser el caso; o, c. En el domicilio señalado en el Documento Legal de Identificación, según corresponda.”
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>ENTEL:</u> 1. Sobre la determinación del domicilio de notificación en el formulario: Debe aclararse si, en el marco de esta disposición, las empresas operadoras tienen la potestad de definir las opciones de domicilio que se habilitarán en el formulario de presentación del reclamo, apelación y queja, o si por el contrario se exige mostrar la totalidad de alternativas previstas normativamente, siendo el abonado quien elija de entre ellas.	Sobre la determinación del domicilio en el formulario de reclamo En la versión final se ha precisado directamente en el artículo 36 que la empresa operadora brinda al usuario las opciones de domicilio previstas en dicha disposición, a fin de que este señale el domicilio en el que debe efectuarse la notificación personal. Entre dichas opciones se encuentran las direcciones previamente registradas por la empresa operadora, así como otra dirección que el usuario decida proporcionar. El propósito de esta medida es brindar al usuario mayor flexibilidad para elegir el domicilio de notificación y facilitar el registro de dicha información. En ese sentido, la empresa operadora puede mostrar la información que

*Desde nuestra posición, consideramos razonable y más eficiente que la empresa operadora pueda estructurar el formulario en función del perfil del usuario o dependiendo de su matriz de riesgos para notificaciones, por ejemplo, autocompletando los datos de contacto del abonado registrados en sus sistemas comerciales (como la dirección registrada en la contratación) y en el caso de los **ex abonados** la dirección en la cual se le notificó todo acto del último procedimiento de reclamos iniciado. Este diseño además de agilizar el trámite garantiza que la dirección seleccionada cuente con la verificación previa.*

Por tanto, solicitamos que se precise expresamente que el formulario también puede presentar por defecto la dirección más fiable previamente acreditada por el abonado o ex abonado, según decisión de la operadora.

2. Sobre notificaciones a zonas rurales o de difícil acceso

*Asimismo, proponemos incorporar en el reglamento una disposición que permita un **plazo adicional de hasta dos (2) días hábiles** para efectuar notificaciones físicas cuando el usuario haya designado un domicilio ubicado en una **zona rural o de difícil acceso**. Esta medida responde a condiciones logísticas objetivas y verificables, como la cobertura limitada de servicios de entrega en determinadas regiones del país, de forma que se garantice la notificación efectiva y la validez del acto.*

Este tratamiento diferenciado no solo es razonable, sino que encuentra sustento directo en diversos principios del TUO de LPAG, en particular:

1.4. Principio de razonabilidad.- Las decisiones (...) deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar (...)

1.13 Principio de simplicidad.- (...) los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

tenga registrada en sus sistemas, pero corresponde al usuario elegir o señalar el domicilio de notificación.

Por consiguiente, no se acoge la propuesta de establecer por defecto una dirección de notificación seleccionada unilateralmente por la empresa operadora, debido a que corresponde al usuario señalar el domicilio en el que desea ser notificado.

Sobre las notificaciones a zonas rurales o de difícil acceso

Respecto de lo solicitado por ENTEL acerca de brindar un plazo adicional para los casos de notificación en zonas rurales o de difícil acceso, es pertinente indicar que no es posible ampliar dicho plazo, teniendo en cuenta que el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General no contempla ese supuesto de ampliación del plazo de notificación.

Por lo expuesto, no se acoge este extremo del comentario.

<i>Por tanto, sugerimos incorporar una disposición específica que permita extender el plazo de notificación física en zonas rurales por causas objetivas y documentables, sin afectar los derechos del usuario ni la eficiencia del procedimiento, y evitando penalizaciones automáticas a la empresa por razones operativas no imputables.</i>	
<u>CLARO:</u> <i>Al respecto, consideramos que el contenido del desplegable que se incluye en el artículo 36 no resulta coherente con su naturaleza normativa, ya que se refiere a opciones de registro de dirección que corresponden más bien al ámbito del artículo 19-A, relacionado con la información que debe proporcionar el usuario. Por tanto, se sugiere trasladar dicho contenido a ese artículo para mantener la coherencia estructural de la norma.</i> <i>No obstante, si la intención es ampliar las opciones de direcciones para efectos de notificación, se recomienda modificar la redacción del artículo 36 para que se precise expresamente que, ante una notificación no efectiva, la empresa operadora podrá intentar nuevamente la notificación utilizando cualquiera de las direcciones listadas en dicho artículo, de manera indistinta y sin un orden de prelación.</i> <i>Adicionalmente, se propone incorporar una disposición que establezca el recómputo de plazos en los casos de notificación física a direcciones inexistentes o no ubicables, siguiendo el mismo criterio ya previsto para la notificación electrónica cuando no se recibe confirmación de entrega. Tal como se señala en el numeral 4 del artículo correspondiente, la notificación por correo electrónico solo surte efectos cuando se cuenta con una constancia de recepción. Si esta no se obtiene dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, se procede con la notificación personal y se reinicia el cómputo del plazo, conforme al artículo 37.</i> <i>En ese sentido, se propone aplicar esta misma regla a la notificación física cuando:</i> <i>El domicilio consignado por el usuario sea inexistente, incorrecto o no ubicable.</i>	Respecto de la solicitud de modificación del articulado En la versión final se ha precisado directamente en el artículo 36 que la empresa operadora brinda al usuario distintas opciones de domicilio para que este señale aquel en el que debe efectuarse la notificación. Por tanto, no corresponde trasladar dicha regulación al artículo 19-A, dado que las reglas aplicables a la determinación del domicilio de notificación deben mantenerse en el artículo que regula la notificación personal. Ante una notificación física infructuosa, se aplica lo dispuesto en el último párrafo del artículo 36. En ese sentido, la empresa operadora puede efectuar la notificación en el domicilio donde se remiten los recibos, en el lugar de instalación del servicio o en el domicilio señalado en el Documento Legal de Identificación, según corresponda, de acuerdo con las alternativas previstas en dicha disposición. Respecto de la solicitud de precisar que no existe un orden de prelación, el texto normativo presenta estas alternativas mediante la conjunción “o”, por lo que pueden ser utilizadas indistintamente, según corresponda. En consecuencia, no corresponde acoger este extremo de la solicitud planteada por la empresa operadora. Sobre el recómputo del plazo de notificación Con relación a la propuesta de aplicar un recómputo del plazo cuando la notificación física no haya podido efectuarse por tratarse de un domicilio inexistente, incorrecto o no ubicable, corresponde indicar que el procedimiento de reclamo se rige por las disposiciones del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

• No se logre acreditar la entrega efectiva de la notificación. <i>Esta medida contribuiría a garantizar el debido procedimiento, asegurando que el usuario tenga una oportunidad real de tomar conocimiento del acto administrativo notificado, evitando prácticas irregulares por parte de tramitadores que inescrupulosamente incluyen direcciones inexistentes con el objetivo de no ser notificados del acto administrativo y con ello poder alegar una inexistente afectación al procedimiento de reclamos.</i>	En ese sentido, no es posible acoger dicha propuesta, toda vez que la normativa aplicable no contempla el recómputo solicitado para los supuestos de notificación física infructuosa. Por lo expuesto, no se acogen los comentarios de CLARO.
<u>AFIN:</u> <i>Al respecto, consideramos que el contenido del desplegable que se incluye en el artículo 36 no resulta coherente con su naturaleza normativa, ya que se refiere a opciones de registro de dirección que corresponden más bien al ámbito del artículo 19-A, relacionado con la información que debe proporcionar el usuario. Por tanto, se sugiere trasladar dicho contenido a ese artículo para mantener la coherencia estructural de la norma.</i> <i>No obstante, si la intención es ampliar las opciones de direcciones para efectos de notificación, se recomienda modificar la redacción del artículo 36 para que se precise expresamente que, ante una notificación no efectiva, la empresa operadora podrá intentar nuevamente la notificación utilizando cualquiera de las direcciones listadas en dicho artículo, de manera indistinta y sin un orden de prelación.</i> <i>Adicionalmente, se propone incorporar una disposición que establezca el recomputo de plazos en los casos de notificación física a direcciones inexistentes o no ubicables, siguiendo el mismo criterio ya previsto para la notificación electrónica cuando no se recibe confirmación de entrega. Tal como se señala en el numeral 4 del artículo correspondiente, la notificación por correo electrónico solo surte efectos cuando se cuenta con una constancia de recepción. Si esta no se obtiene dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, se procede con la notificación personal y se reinicia el cómputo del plazo, conforme al artículo 37.</i> <i>En ese sentido, se propone aplicar esta misma regla a la notificación física cuando:</i>	Sobre los comentarios de AFIN nos remitimos a lo expuesto en los párrafos previos, al ser similares a los expuestos por CLARO.

• El domicilio consignado por el usuario sea inexistente, incorrecto o no ubicable. • No se logre acreditar la entrega efectiva de la notificación. <i>Esta medida contribuiría a garantizar el debido procedimiento, asegurando que el usuario tenga una oportunidad real de tomar conocimiento del acto administrativo notificado, evitando prácticas irregulares por parte de tramitadores que inescrupulosamente incluyen direcciones inexistentes con el objetivo de no ser notificados del acto administrativo y con ello poder alegar una inexistente afectación al procedimiento de reclamos.</i>	
<u>PYD TELECOM:</u> <i>Este artículo establece un mecanismo claro para garantizar la correcta notificación de las actuaciones administrativas. Ello es relevante porque, en la práctica, algunos usuarios consignan de manera incorrecta o imprecisa sus direcciones con el fin de evitar la recepción de notificaciones vinculadas a sus procedimientos, vulnerando así el principio de veracidad. En este caso, el punto 6 señala la posibilidad de consignar “otra dirección existente”, información que es proporcionada directamente por el propio usuario. Dicha declaración tiene carácter de declaración jurada, por lo que la responsabilidad recae íntegramente en el usuario, eximiendo a la Empresa Operadora de eventuales cuestionamientos. Esto contribuye a reducir significativamente el riesgo de nulidad por notificaciones fallidas. Asimismo, resulta pertinente señalar que lo dispuesto en este artículo también es aplicable a la tramitación del recurso de apelación y del recurso de queja, lo cual fortalece la transparencia y la seguridad jurídica durante el desarrollo de ambos procedimientos.</i>	El comentario de PYD TELECOM expresa conformidad con la finalidad de la propuesta, orientada a garantizar la eficacia de las notificaciones y evitar el uso de direcciones inexistentes o incompletas. Si bien la versión final del artículo 36 ha sido modificada, dicho cambio no altera la finalidad de la propuesta. En efecto, se mantienen distintas opciones de domicilio para que el usuario señale aquella en la que debe efectuarse la notificación y, cuando consigne otra dirección, la empresa operadora debe informarle sobre la necesidad de proporcionar información que permita identificar su ubicación y efectuar la notificación. Asimismo, las disposiciones del artículo 36 resultan aplicables a las notificaciones efectuadas durante la tramitación del reclamo, recurso de apelación o queja.
Propuesta para comentarios	Propuesta Final
“Artículo 41.- Notificación por medios electrónicos 1. El usuario puede autorizar que la notificación de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento administrativo	“Artículo 41.- Notificación por medios electrónicos 1. El usuario puede autorizar que la notificación de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento asociado a su reclamo se realice mediante correo electrónico. La autorización del usuario debe ser expresa.

asociado a su reclamo se realice a través de correo electrónico. La autorización del usuario debe ser expresa.

Para tal efecto, la empresa operadora brinda las siguientes opciones:

- a. **Dirección de correo electrónico registrada en la contratación.**
 - b. **Dirección de correo electrónico en la cual se le remiten los recibos, de corresponder.**
 - c. **Dirección de correo electrónico en la cual se le notificó al administrado en el último procedimiento de reclamo tramitado ante la empresa operadora o el TRASU.**
 - d. **Otra dirección electrónica. En este caso, la empresa operadora debe validar que sea una dirección electrónica existente. La información brindada por el usuario se considera como declaración jurada.**
2. Salvo que el usuario señale algo distinto, se entiende que dicha autorización rige para todos los actos administrativos subsiguientes hasta la conclusión del procedimiento en la vía administrativa.
3. La notificación por correo electrónico debe contener los requisitos establecidos en el artículo 24 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 y el acto administrativo a notificar puede incluirse en archivo adjunto en formato de solo lectura.
4. La notificación por correo electrónico surte efectos el día que conste haber sido recibida. La constancia de recepción es la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario o la que se genere en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada, que debe archivar en el expediente en el que se ha emitido el acto administrativo notificado. Si transcurridos dos (2) días hábiles desde el día siguiente de la notificación por correo electrónico, no se hubiere recibido la correspondiente respuesta de recepción, se

Para tal efecto, la empresa operadora brinda las siguientes opciones:

- a. **Dirección de correo electrónico registrada en la contratación.**
 - b. **Dirección de correo electrónico en la cual se le remiten los recibos, de corresponder.**
 - c. **Dirección de correo electrónico en la cual se le notificó al administrado en el último procedimiento de reclamo tramitado ante la empresa operadora o el TRASU.**
 - d. **Otra dirección electrónica. En este caso, la empresa operadora informa al usuario sobre la necesidad de consignar un correo electrónico válido y activo.**
2. Salvo que el usuario señale algo distinto, se entiende que dicha autorización rige para todos los actos administrativos subsiguientes hasta la conclusión del procedimiento en la vía administrativa.
3. La notificación por correo electrónico debe contener los requisitos establecidos en el artículo 24 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 y el acto administrativo a notificar puede incluirse en archivo adjunto en formato de solo lectura.
4. La notificación por correo electrónico surte efectos el día que conste haber sido recibida. La constancia de recepción es la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario o la que se genere en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada, que debe archivar en el expediente en el que se ha emitido el acto administrativo notificado. Si transcurridos dos (2) días hábiles desde el día

<i>procede a realizar la notificación personal, volviéndose a computar, para dicho efecto, el plazo al que se hace referencia en el artículo 37.</i> 5. <i>La notificación por correo electrónico debe realizarse en día y hora hábil dentro del horario de 8:00 a 20:00 horas. Si la notificación se realiza más allá del horario hábil, se entiende efectuada el día hábil siguiente.</i> 6. <i>La empresa operadora o el Osiptel pueden asignar al usuario una casilla electrónica, siempre que cuenten con el consentimiento expreso del usuario. En este caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la empresa operadora o el Osiptel la deposite en el buzón electrónico asignado al usuario, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida. Para estos casos también resulta aplicable las disposiciones establecidas en los numerales 3 y 5 del presente artículo.”</i>	<i>siguiente de la notificación por correo electrónico, no se hubiere recibido la correspondiente respuesta de recepción, se procede a realizar la notificación personal, volviéndose a computar, para dicho efecto, el plazo al que se hace referencia en el artículo 37.</i> 5. <i>La notificación por correo electrónico debe realizarse en día y hora hábil dentro del horario de 8:00 a 20:00 horas. Si la notificación se realiza más allá del horario hábil, se entiende efectuada el día hábil siguiente.</i> 6. <i>La empresa operadora o el Osiptel pueden asignar al usuario una casilla electrónica, siempre que cuenten con el consentimiento expreso del usuario. En este caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la empresa operadora o el Osiptel la deposite en el buzón electrónico asignado al usuario, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida. Para estos casos también resulta aplicable las disposiciones establecidas en los numerales 3 y 5 del presente artículo.”</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>ENTEL:</u> <i>Debe aclararse si, en el marco de esta disposición, las empresas operadoras tienen la potestad de definir las opciones de domicilio electrónico para la notificación de los actos administrativos que se habilitarán en el formulario de presentación del reclamo, apelación y queja, o si por el contrario se exige mostrar la totalidad de alternativas previstas normativamente, siendo el abonado quien elija de entre ellas.</i> <i>Desde nuestra posición, consideramos razonable y más eficiente que la empresa operadora pueda solicitar esta información dependiendo de su matriz de riesgos identificados con relación a las notificaciones</i>	Sobre la solicitud de definir la dirección de notificación electrónica En la versión final se ha precisado directamente en el artículo 41 que la empresa operadora debe brindar al usuario las opciones de dirección de correo electrónico previstas en dicha disposición, a fin de que este seleccione la dirección correspondiente o proporcione una nueva. El propósito de esta medida es brindar al usuario mayor facilidad al usuario para la determinación de la dirección electrónica en la que desea recibir las notificaciones a través de diferentes opciones orientativas, sin limitar que pueda señalar una dirección electrónica distinta. En ese sentido, la empresa operadora puede mostrar las direcciones electrónicas que tenga

<i>electrónicas, por ejemplo, autocompletando la dirección electrónica registrada en la contratación y en el caso de los ex abonados la dirección en la cual se le notificó todo acto del último procedimiento de reclamos iniciado.</i> <i>Solicitamos, por tanto, que se precise expresamente que el formulario puede presentar por defecto la dirección electrónica más fiable previamente acreditada por el abonado o ex abonado, según decisión de la operadora.</i>	registradas en sus sistemas, pero corresponde al usuario seleccionar o proporcionar la dirección y autorizar expresamente la notificación por correo electrónico. Por consiguiente, no se acoge la propuesta de establecer por defecto una dirección electrónica seleccionada unilateralmente por la empresa operadora, debido a que la notificación por este medio requiere la autorización expresa del usuario. Sin perjuicio de ello, la nueva redacción permite mostrar información previamente registrada para facilitar su validación por el usuario.
<u>CLARO:</u> <i>Al respecto, consideramos que el contenido del desplegable que se incluye en el artículo 36 no resulta coherente con su naturaleza normativa, ya que se refiere a opciones de registro de dirección que corresponden más bien al ámbito del artículo 19-A, relacionado con la información que debe proporcionar el usuario. Por tanto, se sugiere trasladar dicho contenido a ese artículo para mantener la coherencia estructural de la norma.</i> <i>No obstante, si la intención es ampliar las opciones de direcciones para efectos de notificación, se recomienda modificar la redacción del artículo 36 para que se precise expresamente que, ante una notificación no efectiva, la empresa operadora podrá intentar nuevamente la notificación utilizando cualquiera de las direcciones listadas en dicho artículo, de manera indistinta y sin un orden de prelación.</i>	Sobre la solicitud de modificación del artículo 36 Si bien el comentario de CLARO hace referencia al artículo 36, se entiende que la observación se encuentra dirigida a las opciones de dirección electrónica reguladas en el artículo 41. En la versión final se ha precisado directamente en el artículo 41 que la empresa operadora brinda al usuario distintas opciones orientativas de dirección de correo electrónico para que seleccione aquella en la cual desea recibir las notificaciones o, de considerar, proporcione una nueva. Por tanto, no corresponde trasladar dicha regulación al artículo 19-A, debido a que las reglas para determinar la dirección de notificación electrónica deben mantenerse en el artículo que regula esta modalidad de notificación. El propósito de esta medida es brindar al usuario mayor flexibilidad para determinar la dirección electrónica en la que desea recibir las notificaciones y facilitar el registro de dicha información. En ese sentido, corresponde al usuario seleccionar o proporcionar la dirección electrónica y autorizar expresamente la notificación por ese medio.

	Por lo expuesto, no se acoge la propuesta de trasladar dicha regulación al artículo 19-A.
<u>AFIN:</u> <i>Al respecto, consideramos que el contenido del desplegable que se incluye en el artículo 36 no resulta coherente con su naturaleza normativa, ya que se refiere a opciones de registro de dirección que corresponden más bien al ámbito del artículo 19-A, relacionado con la información que debe proporcionar el usuario. Por tanto, se sugiere trasladar dicho contenido a ese artículo para mantener la coherencia estructural de la norma.</i> <i>No obstante, si la intención es ampliar las opciones de direcciones para efectos de notificación, se recomienda modificar la redacción del artículo 36 para que se precise expresamente que, ante una notificación no efectiva, la empresa operadora podrá intentar nuevamente la notificación utilizando cualquiera de las direcciones listadas en dicho artículo, de manera indistinta y sin un orden de prelación.</i>	Sobre los comentarios de AFIN nos remitimos a lo expuesto en los párrafos previos, al ser similares a los expuestos por CLARO.
<u>PYD TELECOM:</u> <i>La modificación del presente artículo resulta adecuada y favorable para las Empresas Operadoras, en la medida en que permiten contar con diversos canales electrónicos formales para efectuar las comunicaciones al usuario. La incorporación de la opción d) —“otra dirección electrónica”— es especialmente relevante, dado que el usuario es quien proporciona dicha información, declarándola bajo declaración jurada. Ello traslada al propio usuario la responsabilidad de la veracidad y vigencia del dato consignado, permitiendo a la empresa operadora efectuar la notificación sin asumir riesgos derivados de direcciones erróneas o inexistentes. Adicionalmente, la exigencia de validar que la dirección electrónica exista constituye un mecanismo razonable que refuerza la eficacia de las notificaciones, reduciendo la probabilidad de controversias o nulidades procesales asociadas a notificaciones fallidas. Con ello, se impulsa una gestión más eficiente del procedimiento y evita que usuarios consignent correos</i>	El comentario de PYD TELECOM expresa conformidad con la finalidad de la propuesta, orientada a facilitar la determinación de la dirección electrónica para la notificación y garantizar su eficacia. Si bien la versión final del artículo 41 ha sido modificada, dicho cambio no altera la finalidad de la propuesta. En efecto, la empresa operadora brinda al usuario distintas opciones de dirección de correo electrónico con fines orientativos para que seleccione aquella en la cual desea recibir las notificaciones o, de considerarlo, proporcione una nueva. Asimismo, corresponde al usuario autorizar expresamente la notificación por correo electrónico. Por lo expuesto, considerando que PYD TELECOM manifiesta su conformidad con la propuesta y no solicita una modificación adicional, no corresponde emitir mayor pronunciamiento.

<i>incorrectos o manipulados con la finalidad de evadir la recepción de comunicaciones.</i>	
Propuesta para comentarios	Propuesta Final
“Artículo 48.- Reporte por problemas de calidad y avería <i>Los usuarios ante problemas de calidad y avería de sus servicios presentan un reporte ante la empresa operadora, para lo cual comunican el detalle de su problema a través de los canales establecidos para la presentación del reclamo.</i> <i>La empresa operadora está obligada a proporcionar a cada usuario que realiza un reporte por problemas de calidad y avería, al momento de su presentación un número o código correlativo de identificación; así como, cuando el usuario lo solicite, información sobre el estado de su reporte.</i> <i>Todos los problemas de calidad y averías que lleguen a conocimiento de las empresas operadoras, por cualquiera de sus canales de atención son registrados, considerando los siguientes campos mínimos de información: código de reporte, nombre del usuario, tipo y número de documento legal de identificación, tipo de usuario (persona natural o persona jurídica), servicio(s) afectado(s), número o código de servicio afectado, datos de contacto (número de telefónico, correo electrónico), dirección en la cual se presenta el problema de calidad y/o avería (con el detalle de la dirección, ubigeo, departamento, provincia, distrito y centro poblado), ubicación georreferenciada, problema reportado y detalle del problema, fecha y hora de inicio aproximada del problema, fecha y hora del reporte.</i>	“Artículo 48.- Reporte por problemas de calidad y avería <i>Los usuarios ante problemas de calidad y avería de sus servicios presentan un reporte ante la empresa operadora, para lo cual comunican el detalle de su problema a través de los canales establecidos para la presentación del reclamo.</i> <i>La empresa operadora está obligada a proporcionar a cada usuario que realiza un reporte por problemas de calidad y avería, al momento de su presentación un número o código correlativo de identificación; así como, cuando el usuario lo solicite, información sobre el estado de su reporte.</i> <i>Todos los problemas de calidad y averías que sean comunicados a la empresa operadora, a través de cualquiera de sus canales de atención, deben ser registrados conforme a los campos de información y demás condiciones establecidas en el Instructivo Técnico que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL para tal efecto.</i> <i>La información correspondiente a un mismo código de identificación debe ser reportada una sola vez en el acumulado de reportes iniciales y, posteriormente, en el acumulado de reportes finales, conforme a la frecuencia y condiciones establecidas en el Instructivo Técnico que</i>

Asimismo, la empresa operadora registra respecto de cada reporte la siguiente información: causa <u>detallada</u> del problema, <u>problema reportado y</u> detalle del problema <u>actualizado</u>, fecha y hora de inicio <u>y fin</u> aproximada del problema, estado del reporte, <u>actualización del servicio afectado</u>, <u>número de ticket del Sistema de Reporte de Interrupciones - SISREP</u>, seguimiento del restablecimiento del servicio, así como el grado de satisfacción del usuario respecto de la atención y/o solución brindada.	apruebe o actualice la Gerencia General del OSIPTEL para tal efecto.”
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>GILAT:</u> Con relación al registro de los reportes de calidad y avería en el Sistema de Reporte de Interrupciones – SISREP: Consideramos que la obligación de reportar las averías e interrupciones a través del SISREP debe mantenerse únicamente a las interrupciones masivas; toda vez que, de la regulación vigente de los Procedimientos de Fiscalización y Medición de los Indicadores de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones establecidos en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 000023-2025-CD/OSIPTEL) y el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 214-2024-CD/OSIPTEL), se interpreta razonablemente que el alcance de la obligación de reportar las interrupciones a través del SISREP se limita exclusivamente a las interrupciones masivas. En consecuencia, y amparándonos en la normativa vigente, no correspondería incluir en el SISREP a los reportes generados por los abonados y/o usuarios por interrupciones no considerados como masivas.	Sobre la exclusión de los reportes de averías masivas Efectivamente, las interrupciones masivas cuentan con una regulación específica para su reporte a través del SISREP; no obstante, se considera necesario que todo tipo de interrupciones que sean comunicados a la empresa operadora, se registren conforme al Instructivo Técnico que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL para tal efecto. Así, la información sobre el tipo de interrupción se completa o cuando en el reporte final se indica la causa de la interrupción. Esto se desarrollará en el Instructivo Técnico correspondiente que apruebe la Gerencia General. Cabe indicar que, ante una interrupción no masiva, el usuario tiene derecho a presentar un reporte de avería o reclamo por falta de servicio, en caso perciba problemas de calidad o continuidad de su servicio por dicha interrupción. En ese sentido, no se acoge el comentario de la empresa operadora.

PYD TELECOM:

La modificación propuesta aumenta de manera considerable las obligaciones de registro, actualización y gestión de los reportes por problemas de calidad y averías, generando una carga operativa relevante para las empresas operadoras. La incorporación de nuevos campos — como el detalle actualizado del problema, la actualización del servicio afectado, el seguimiento ampliado, el número de ticket SISREP— exige que las empresas implementen nuevas soluciones tecnológicas y ajustes operativos, sin que se haya explicado claramente cómo estos cambios generarían un beneficio concreto para el usuario. Además, la obligación de actualizar la información de cada reporte cada seis (6) horas resulta especialmente compleja, sobre todo en situaciones con alta cantidad de averías o ante eventos de gran escala. Esta modificación no mejora la atención al usuario ni optimiza los procesos, pero sí demanda un uso intensivo de recursos técnicos y humanos, lo que puede afectar otras actividades esenciales vinculadas al restablecimiento del servicio. En este sentido, la empresa operadora considera que las obligaciones vigentes ya permiten llevar un adecuado seguimiento de los casos y brindar información suficiente tanto al usuario como al regulador. Por ello, se estima que la modificación propuesta podría generar impactos operativos desproporcionados que no se ajustan a la realidad del sector.

De lo expuesto, se sugiere que, de mantenerse esta disposición, su aplicación sea para las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional.

Sobre la incorporación de nuevos campos a reportar

Respecto de la incorporación de nuevos campos en los reportes, conforme se ha desarrollado en el informe de sustento, se observa que el volumen de reportes por avería se mantiene en niveles significativamente superiores a los registrados en el periodo pre-pandemia, por lo que se requiere contar con información detallada de los eventos que aquejan al usuario a fin de poder determinar las medidas necesarias para una solución masiva o específica, según corresponda.

Respecto de la periodicidad de reportar cada 6 horas

De acuerdo con lo señalado, resulta pertinente indicar que a menor tiempo mayor visibilidad de las posibles interrupciones masivas o individuales que se producen en la última milla y que los sistemas de las empresas operadoras y del OSIPTEL no tienen visibilidad a través de las alarmas (NOC), es por ello, que se estableció un rango de 6 horas configurable en nuestro sistema.

Se acoge en parte el comentario y no se requerirá actualizaciones respecto de los reportes inicialmente presentados. La empresa operadora deberá remitir los siguientes reportes:

- Reporte Inicial: Se asigna un código y se incluye en el acumulado de reportes iniciales para ser reportado en el periodo correspondiente según el Instructivo, al inicio solo hay manifestación del abonado; es decir, la información de algunos campos son la percepción del abonado o usuario y carecen de un análisis técnico por parte de la empresa operadora;
- Reporte final: al final o cierre del problema de calidad o avería reportado en el reporte inicial, es necesario la actualización de la información señalada en el reporte inicial, debido a que, la empresa operadora ya cuenta con el detalle y el análisis técnico realizado al problema de calidad o avería reportado inicialmente

	por el abonado o usuario del servicio, estableciéndose así es un problema de calidad o es una avería. Cabe indicar que cada 6 horas debe remitir la información de los nuevos reportes que se puedan presentar. Es preciso tener en cuenta que el desarrollo técnico de realizar el reporte inicial y final; así como, la obligación de remitir información de los nuevos reportes que se puedan presentar, se efectuará en el Instructivo Técnico que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL para tal efecto. Finalmente, de acuerdo con el artículo 49 del Reglamento de Reclamos, estas obligaciones son aplicables para aquellas empresas operadoras que cuenten con más de 500 mil abonados.
<u>ENTEL:</u> <i>Con relación al artículo 48 del Proyecto normativo, solicitamos que el artículo deje claro que el reporte constituye un requisito previo para la admisión de reclamos por calidad e idoneidad o por falta de servicio, a fin de evitar que los usuarios inicien directamente un reclamo sin el registro técnico mínimo que permita a la operadora diagnosticar y resolver, ya sea de forma remota o física, el inconveniente reportado. Esta aclaración es coherente con el principio de celeridad consagrado en el TUO de la LPAG, y reduce improcedencias, en primera o segunda instancia, por información incompleta.</i> <i>Asimismo, solicitamos ajustar el estándar de registro y actualización ya que, en la práctica, una mayoría de usuarios no consigna de inicio todos los datos precisos del incidente; por ello, la información del reporte debe considerarse completa al cierre de la atención del propio reporte, no antes o durante, toda vez que, las operadoras concentramos los esfuerzos en atender el inconveniente reportado y no necesariamente en completar los datos requeridos en este registro.</i> <i>En consecuencia, el deber de registrar datos como “actualizar cada 6 horas” debería suprimirse en los reportes individuales y reemplazarse por una actualización al cierre, pues para interrupciones masivas rige un</i>	Con relación a la obligación de generar el reporte previamente al reclamo Acerca de lo indicado por Entel, la norma actual es clara respecto de que para la presentación de un reclamo por calidad es necesario que previamente se haya generado un reporte de calidad y averías. Asimismo, el artículo 6 del Reglamento de Reclamos establece que la empresa operadora debe encauzar de oficio, entre otros, los reclamos o recursos de apelación que correspondan a la presentación de un reporte. En ese sentido, el actual marco normativo contempla los supuestos mencionados por ENTEL, por lo que no se acoge el comentario. Sobre el deber de reportar cada 6 horas Se acoge en parte el comentario y no se requerirá actualizaciones respecto de los reportes inicialmente presentados. La empresa operadora deberá remitir los siguientes reportes: - Reporte Inicial: Se asigna un código y se incluye en el acumulado de reportes iniciales para ser reportado en el periodo correspondiente según se detalle en el Instructivo Técnico, al inicio solo hay manifestación del abonado; es decir, la información de

<i>régimen distinto ya regulado por el artículo 32 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 214-2024-CD/OSIPTEL). Bajo ese marco, el número de ticket SISREP y la actualización del estado del servicio solo son exigibles cuando el evento sea reportable en dicho sistema. En reportes individuales, dichos campos no deben exigirse.</i>	algunos campos son la percepción del abonado o usuario y carecen de un análisis técnico por parte de la empresa operadora; - Reporte final: al final o cierre del problema de calidad o avería reportado en el reporte inicial, es necesario la actualización de la información señalada en el reporte inicial, debido a que, la empresa operadora ya cuenta con el detalle y el análisis técnico realizado al problema de calidad o avería reportado inicialmente por el abonado o usuario del servicio, estableciéndose así es un problema de calidad o es una avería. Es preciso tener en cuenta que el desarrollo técnico de realizar el reporte inicial y final; así como, la obligación de remitir información de los nuevos reportes que se puedan presentar, se efectuará en el Instructivo Técnico que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL para tal efecto. Sobre el Ticket SISREP y la actualización del estado de servicio, debemos precisar que este campo se llena cuando en el reporte final se indica que la causa es una interrupción masiva. Esto se encontrará regulado en el Instructivo Técnico que apruebe o actualice la Gerencia General.
Propuesta para comentarios	Propuesta Final
“Artículo 49.- Envío de reportes al Osiptel <i>La información de los reportes de problemas de calidad y averías, sus actualizaciones y subsanaiones son enviadas al Osiptel exclusivamente por medios electrónicos, los siete (7) días de la semana, según los horarios, frecuencia y especificaciones señalados en el Instructivo Técnico que apruebe <u>o actualice</u> la Gerencia General del Osiptel para tal efecto <u>y el presente reglamento</u>.</i> <u>En caso el OSIPTEL identifique errores en la información remitida, la empresa operadora debe realizar la subsanación correspondiente, conforme al tipo de observación detectada. La subsanación debe efectuarse mediante el envío de un nuevo archivo, utilizando la nomenclatura definida por el OSIPTEL, que permita identificar</u>	“Artículo 49.- Envío de reportes al OSIPTEL <i>La información correspondiente a los reportes de problemas de calidad y averías, así como sus actualizaciones y subsanaiones, debe ser remitida al OSIPTEL exclusivamente por medios electrónicos, los siete (7) días de la semana, de acuerdo con los horarios, la frecuencia y las especificaciones establecidas en el Instructivo Técnico que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL para dicho fin.</i> En caso el OSIPTEL identifique errores en la información remitida, la empresa operadora debe realizar la subsanación correspondiente, conforme al tipo de observación identificada. La subsanación debe efectuarse mediante el envío de un nuevo archivo, utilizando la nomenclatura

<u>claramente el archivo original y su versión corregida. El Instructivo Técnico contempla las especificaciones relacionadas a la subsanación de errores.</u> <u>Aquellos reportes de problemas de calidad y averías que no han sido atendidos dentro del plazo establecido en el artículo 50 del presente Reglamento y que sean identificados como casos individuales, serán derivados, de forma automática, al Sistema de Gestión de Usuarios para su atención por parte de la empresa operadora.</u> <u>Se consideran como casos individuales, los problemas de calidad y averías reportados por los usuarios en el día, en un mismo centro poblado y pertenecientes a una misma empresa operadora cuya cantidad no supere el máximo establecido en el Instructivo Técnico indicado en el primer párrafo, que por su naturaleza requiere de una atención individual por parte de la empresa operadora.</u> <u>El presente artículo aplica para las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional, <u>quien debe asegurar de la disponibilidad y seguridad física y lógica de sus sistemas empleados para el envío de la información de los reportes de problemas de calidad y averías, la consistencia, coherencia y validez de la información reportada y la adopción de medidas para garantizar la confidencialidad de la información reportada relacionada a datos personales del usuario.</u></u>	establecida por el OSIPTEL, que permita identificar el archivo original y su versión corregida. El Instructivo Técnico establece las especificaciones aplicables a la subsanación de errores. Los reportes de problemas de calidad y averías que no hayan sido atendidos dentro del plazo establecido en el artículo 50 del presente Reglamento y que sean identificados como casos individuales, son derivados automáticamente al Sistema de Gestión de Usuarios para su atención por la empresa operadora. Se consideran como casos individuales, los problemas de calidad y averías reportados por los usuarios durante un mismo día, en un mismo centro poblado y respecto de una misma empresa operadora, cuya cantidad no supere el máximo establecido en el Instructivo Técnico, y que, por su naturaleza, requieran atención individual por parte de la empresa operadora. El presente artículo es aplicable a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional, las cuales deben mantener disponibles y operativos los sistemas utilizados para el envío de la información de los reportes de problemas de calidad y averías, adoptar medidas de seguridad física y lógica respecto de dichos sistemas, garantizar que la información reportada corresponda a los datos registrados en sus sistemas y cumpla con los campos y formatos establecidos, y preservar la confidencialidad de la información que contenga datos personales de los usuarios.”
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>GILAT:</u>	No se acoge el comentario de GILAT, toda vez que debe tenerse en cuenta que el formulario digital inteligente resulta ser un mecanismo para la presentación de reclamos, apelaciones y quejas, por lo que no resultaría

<i>Con relación al envío de reportes al OSIPTEL: Advertimos que este mecanismo de automatización de los reportes de averías a reclamos difiere con lo señalado en el proyecto normativo del artículo 19-A.- Formulario digital inteligente para reclamo, recurso de apelación y queja, por cuanto no se estaría cumpliendo con las exigencias previstas en dicho artículo.</i>	aplicable que la automatización de los reportes de averías se ajuste a los requisitos previstos para el formulario digital inteligente.
<u>PYD TELECOM:</u> <i>La modificación propuesta en el artículo 49 establece obligaciones de envío, actualización, subsanación y resguardo de información que incrementan de manera sustancial la carga operativa y tecnológica para las empresas operadoras. Las exigencias de remitir información los siete (7) días de la semana, bajo horarios y frecuencias estrictas, así como la obligación de realizar subsanaciones mediante la generación de nuevos archivos conforme a nomenclaturas específicas, requieren una infraestructura, personal especializado y procesos automatizados que no todas las empresas operadoras poseen.</i> <i>Asimismo, la responsabilidad adicional de garantizar de forma permanente la disponibilidad, seguridad física y lógica de los sistemas, la consistencia de los datos y la confidencialidad de la información reportada implica inversiones significativas en plataformas tecnológicas y protocolos de protección de datos, cuyo costo y complejidad no han sido debidamente evaluados.</i> <i>En este contexto, la empresa operadora considera que la aplicación generalizada de estas obligaciones no resulta razonable ni proporcional para el conjunto de empresas del sector, dado que la capacidad operativa y tecnológica varía sustancialmente entre ellas. Por ello, se propone que esta modificación se aplique únicamente a aquellas empresas que cuenten con más de 500 000 abonados a nivel nacional.</i>	Cabe precisar que el artículo 49 del Reglamento de Reclamos ya establece que estas obligaciones son aplicables para aquellas empresas operadoras que cuenten con más de 500 mil abonados. Asimismo, conforme se ha desarrollado en el informe de sustento, se observa que el volumen de reportes por avería se mantiene en niveles significativamente superiores a los registrados en el periodo pre-pandemia, por lo que se requiere contar con información detallada de los eventos que aquejan al usuario a fin de poder determinar las medidas necesarias para una solución masiva o específica, según corresponda.

ENTEL:

Solicitamos que el Instructivo Técnico deba aprobarse por resolución del Consejo Directivo y con un plazo razonable para comentar las disposiciones desarrolladas, a fin de permitir predictibilidad y la implementación ordenada.

*Sobre la **derivación automática al SGU** por no atender el reporte dentro del plazo del artículo 50, proponemos condicionarla a una verificación previa que descarte: (i) interrupciones masivas gestionadas por la norma de calidad de los servicios públicos (SISREP), (ii) causas no imputables (imposibilidad de contacto/visita coordinada/reprogramación), y (iii) duplicidades con casos ya escalados a reclamo. De producirse la derivación, debe generarse un único caso en el SGU y cerrarse el reporte original para evitar acumulaciones.*

*Finalmente, consideramos que la definición de “**casos individuales**” se base en la determinación técnica de la empresa operadora, en atención al monitoreo continuo de su red y a la trazabilidad de sus incidencias.*

Con relación al cuestionamiento sobre la necesidad de que la aprobación del Instructivo Técnico sea realizada por el Consejo Directivo del Osiptel, cabe precisar que dicho documento será aprobado mediante Resolución de Gerencia General. Previamente será publicado para comentarios de todos los interesados y posteriormente, emitido con la debida anticipación a la entrada en vigencia de las disposiciones normativas previstas en este artículo, a fin de que las empresas operadoras cuenten con el tiempo suficiente para realizar los desarrollos e implementaciones necesarios.

Con relación al cuestionamiento respecto de la necesidad de que el Instructivo Técnico sea aprobado por el Consejo Directivo del Osiptel, corresponde precisar que dicho documento no incorpora nuevas obligaciones para los administrados. Por el contrario, se limita a desarrollar aspectos de índole técnico, que, razonablemente, no podrían ser detallados en la norma aprobada mediante la Resolución de Consejo Directivo. En ese sentido, el Instructivo Técnico mantiene concordancia con la finalidad y el alcance del Reglamento de Reclamos, sin crear nuevas obligaciones, sino incorporando las pautas necesarias para la implementación de la norma en aras de generar certidumbre para los sujetos obligados al cumplimiento.

Asimismo, el Consejo Directivo del Osiptel, en pleno ejercicio de su Función Normativa reconocida en el literal c) del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, puede disponer la adopción de medidas complementarias para la adecuada implementación de la regulación aprobada.

En ese marco, de conformidad con lo previsto en el literal p) del artículo 12 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 160-2020-PCM (ROF del Osiptel), la Gerencia General puede asumir aquellas funciones que le sean encomendadas por el Consejo Directivo, entre ellas, la emisión del citado instructivo. En el cual señala lo siguiente:

ROF del OSIPTEL

“Artículo 12.- Funciones de la Gerencia General
Son funciones de la Gerencia General las siguientes:

(...)

p) Otras que le encomiende el Consejo Directivo, el Presidente Ejecutivo o que sean propias de su función.”

[Subrayado agregado]

En virtud de lo expuesto, la emisión del Instructivo Técnico mediante Resolución de Gerencia General se encuentra acorde con el marco normativo vigente, toda vez que dicho documento desarrolla aspectos técnicos necesarios para la implementación de las disposiciones aprobadas por el Consejo Directivo y su emisión puede ser encomendada a la Gerencia General conforme a lo previsto en el literal p) del artículo 12 del ROF del Osiptel.

Por otro lado, con relación a la derivación automática al SGU, se advierte que, por la naturaleza de la gestión de usuarios, la derivación sólo se produce para casos individuales, y considerando que el usuario necesita de una respuesta célere y oportuna sobre su reporte, no resulta viable incluir una etapa previa de descarte. La empresa operadora contará con tres (3) días hábiles para analizar el caso y brindar la solución respectiva, encontrándose facultada a exponer los motivos justificados por los cuales no podría ser atendido, de ser este el caso. Cabe indicar que, conforme con lo establecido en el artículo 50 del proyecto normativo, los reportes correspondientes a casos individuales que han sido derivados al SGU ya no genera automáticamente un reclamo por calidad.

Respecto de lo señalado por ENTEL sobre la definición de “casos individuales”, debemos señalar que, al registrar los reportes iniciales en el SIGERA, se analiza la ubicación de los problemas de calidad o de las averías reportadas para clasificar si es masivo o individual. Para que un incidente sea clasificado como masivo, debe verificarse la existencia de varios reportes de un mismo servicio y empresa operadora dentro de una misma cuadrícula ubicada en el polígono del CCPP. El número de eventos serán fijados en el instructivo técnico según la información que se recabe. Los casos que no cumplan estas condiciones son clasificados como individuales.

<u>CONSEJO DE USUARIOS:</u> <i>El Reglamento actual ya distingue entre Problema (insatisfacción previa al reclamo) y Reclamo (inconveniente que inicia el procedimiento) Ver Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL, Aprueban la “Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”. 27-08-2021 . La propuesta busca fortalecer esta etapa de gestión de problemas:</i> • Ampliación del Alcance: <i>Se propone registrar objetos de queja y casos sin código de pedido en el Sistema de Gestión de Reportes de Averías (SIGERA). Esto es fundamental, ya que el documento indica que el 81% de las quejas son desfavorables y cerca del 40% son improcedentes. Al registrar estos problemas desde el inicio, se permite una gestión temprana que podría evitar la escalada a una queja formal.</i> • Reclamos por Calidad: <i>El documento resalta que el 61% de los reclamos por calidad son desfavorables al usuario debido a dificultades técnicas, y el 45% de las apelaciones por calidad se declaran fundadas. Esto sugiere una deficiencia probatoria o de análisis en la primera instancia. La propuesta de que la empresa deba realizar pruebas de operatividad y visitas técnicas para atender el reclamo por calidad busca revertir esta tendencia,</i>	No corresponde emitir mayor pronunciamiento, en la medida que no se realiza ninguna observación o solicitud de modificación a evaluar.

asegurando que la carga de la prueba técnica recaiga en la operadora.	
Propuesta para comentarios	Propuesta Final
“Artículo 50.- Plazo para la atención de reportes por problemas de calidad y avería <i>La empresa operadora debe atender el reporte por problemas de calidad y avería en un plazo máximo de un (1) día calendario.</i> <i>En centros poblados rurales de servicios fijos, la empresa operadora debe atender el reporte por problemas de calidad y avería efectuado por el usuario en un plazo máximo de dos (2) días calendario. Para ello, se tiene en consideración el listado de centros poblados urbanos y rurales del Osiptel.</i> <i>La solución favorable al usuario del reporte debe ser acreditada por la empresa operadora a través de la constancia de reparación o mediante otro mecanismo que demuestre la conformidad del usuario a la solución efectuada y la calificación de la atención.</i> <i>La empresa operadora que no cuente con la conformidad del usuario a la reparación efectuada o que no solucione el reporte por problemas de calidad y avería en el plazo establecido, genera automáticamente un reclamo en primera instancia, el cual tiene el mismo código asignado al momento del reporte inicial por problemas de calidad y avería, salvo aquellos casos individuales a los que se hace referencia en el artículo 49 del presente Reglamento.</i> <i>A partir de la generación automática del reclamo al que se refiere el párrafo anterior, la empresa operadora está obligada a la formación del expediente correspondiente, conforme a las reglas establecidas en el artículo 29.”</i>	“Artículo 50.- Plazo para la atención de reportes por problemas de calidad y avería <i>La empresa operadora debe atender el reporte por problemas de calidad y avería en un plazo máximo de un (1) día calendario.</i> <i>En centros poblados rurales de servicios fijos, la empresa operadora debe atender el reporte por problemas de calidad y avería efectuado por el usuario en un plazo máximo de dos (2) días calendario. Para ello, se tiene en consideración el listado de centros poblados urbanos y rurales del OSIPTEL.</i> <i>La solución favorable al usuario del reporte debe ser acreditada por la empresa operadora a través de la constancia de reparación o mediante otro mecanismo que demuestre la conformidad del usuario a la solución efectuada y la calificación de la atención.</i> <i>La empresa operadora que no cuente con la conformidad del usuario a la reparación efectuada o que no solucione el reporte por problemas de calidad y avería en el plazo establecido, genera automáticamente un reclamo en primera instancia, el cual tiene el mismo código asignado al momento del reporte inicial por problemas de calidad y avería, salvo aquellos casos individuales previstos en el artículo 49 del presente Reglamento.</i> <i>A partir de la generación automática del reclamo al que se refiere el párrafo anterior, la empresa operadora está obligada a la formación del expediente correspondiente, conforme a las reglas establecidas en el artículo 29.”</i>

Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>GILAT:</u> <i>Con relación al plazo para la atención de reportes por problemas de calidad y avería:</i> <i>Consideramos pertinente que OSIPTEL especifique cuál será su filtro o control de no duplicidad en la gestión de reportes de averías a reclamos de calidad.</i>	De manera preliminar, corresponde resaltar que los reportes de calidad son presentados ante la empresa operadora, por lo que esta puede acumular los casos en que observe que se trate de comunicaciones del usuario referidas a un mismo reporte, considerando para ello la identidad en el servicio y problemas reportados, así como la fecha del evento. Ahora bien, respecto de la duplicidad de la derivación como gestión de usuario y reclamo de calidad, debe tenerse en cuenta que las empresas reportan los problemas de calidad a través del SIGERA y mediante procedimientos internos se clasifica si es masivo o individual. Únicamente los casos individuales que no reporten la fecha fin en el plazo son derivados automáticamente al Sistema de Gestión de Usuarios (Checa tu caso) y ya no son generados automáticamente como reclamos, por lo que no existiría duplicidad. En los casos individuales que reporten la fecha fin en el plazo, ya no son derivados al Sistema de Gestión de Usuarios (Checa tu caso). Sin perjuicio de lo anterior, las empresas operadoras deben conservar las acreditaciones para verificación posterior.
<u>ENTEL:</u> <i>El artículo 50 replica lo establecido en el actual TUO del Reglamento de Reclamos; así, establece que el reporte por problemas de calidad y avería constituye una etapa previa al reclamo ante la empresa operadora y su regulación se centra en los plazos de atención:</i> • 1 día calendario para la atención en general. • 2 días calendario en centros poblados rurales de servicios fijos, según listado vigente del Osiptel.	No corresponde acoger la propuesta de reprogramación de la visita técnica ni ampliar el plazo de atención del reporte a 3 días calendario, debido a que, de acuerdo con el nuevo esquema que se está planteando en la propuesta, los casos individuales no solucionados dentro del plazo establecido en el artículo 50 serán remitidos al Sistema de Gestión de Usuarios “Checa tu caso” donde la empresa operadora tendrá hasta 3 días hábiles para dar una solución previa al reclamo, de conformidad con el artículo 103 del proyecto normativo, por lo que la empresa operadora contaría con mayor plazo para solucionar el problema reportado por el usuario, previo a un eventual reclamo de calidad Además, hay que considerar que el plazo de solución de los reclamos de calidad se ha ampliado de 3 a 10 días hábiles, pudiendo incluso realizar

*Además, dispone que la solución deba acreditarse mediante constancia o mecanismo que confirme la conformidad del usuario. Si la empresa no obtiene dicha conformidad o incumple el plazo mencionado, el reporte se convierte automáticamente en **reclamo en primera instancia**, manteniendo el mismo código, y obliga a la formación del expediente conforme al artículo 29 de la misma norma.*

*No obstante, considerando que toda norma es perfectible, se presentan a continuación observaciones orientadas a optimizar la aplicación práctica y garantizar su efectividad, proporcionalidad y sostenibilidad operativa. En particular, proponemos reformular el plazo establecido para la atención de **reportes individuales** por problemas de calidad y avería, antes de que estos se conviertan automáticamente en reclamos, por las razones brindadas a continuación:*

I. Imposibilidad material de cumplimiento: barreras físicas y restricciones de acceso por terceros:

*Los plazos de **un (1) día calendario** y **dos (2) días calendario** en centros poblados rurales para la atención de reportes por problemas de calidad y avería **no consideran la realidad operativa en la planta externa**, especialmente ante la masificación de los servicios públicos de telecomunicaciones y el crecimiento acelerado del internet fijo en el país.*

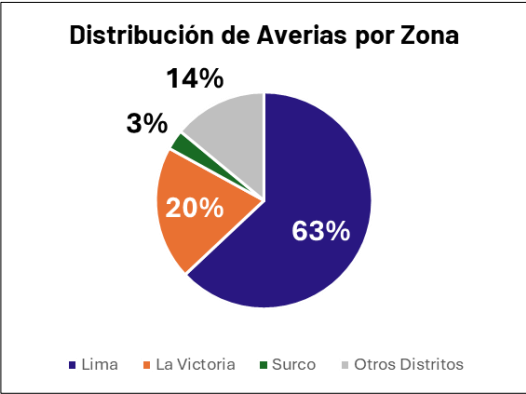
*Así, la rigidez del plazo ignora la realidad operativa que se afronta en planta externa, por lo tanto, como demostramos a continuación, la falta de solución inmediata (dentro del plazo legal) **no siempre es imputable a la empresa operadora**, sino a factores externos que hacen materialmente imposible cumplir en 24 horas, tales como:*

1. Restricciones de acceso por terceros (galerías y edificios):

las pruebas de operatividad, visitas técnicas y demás actuaciones necesarias que garanticen la solución del problema de calidad del servicio hasta los primeros 5 días del plazo máximo de resolución.

Como se puede observar, la empresa operadora contará con un plazo razonable para que-en las situaciones particulares como las expuestas por ENTEL- pueda realizar las acciones necesarias para garantizar una solución al problema de calidad del servicio.

En zonas de alta concentración comercial (como el Centro de Lima y Gamarra, que representan el 83% de las incidencias en dicha zona), existen más de **590 galerías** con horarios y protocolos de acceso privados que retrasan el ingreso técnico. Esto genera actualmente un **30% de reprogramaciones** inevitables. Esto genera actualmente un **30% de reprogramaciones** inevitables.



Respecto de la gestión de los permisos hemos identificado **barreras en algunos predios privados** (por ejemplo, en galerías), donde las administraciones regulan el acceso de los técnicos.

GALERIA/CENTRO COMERCIAL	DISTRITO	PERMISO	HORARIO
CENTRO COMERCIAL UNICENTRO	LIMA	VERBAL	10:00 am a 4:00 p
CENTRO COMERCIAL BELLOTAS	LIMA	PAGADO- BOUCHER	9:00 am a 5:00 p
CENTRO COMERCIAL NICOLINI	LIMA	PAGADO- BOUCHER	10:00 am a 4:00 p
CENTRO COMERCIAL LIMA CENTRO A	LIMA	FISICO	6:00 am a 9:00 p
CENTRO COMERCIAL PLAZA FERRETERO	LIMA	CORREO	8:00 am a 6:00 p
CENTRO COMERCIAL MERCADO CENTRAL A	LIMA	FISICO	6:00 am a 9:00 p

AUTORIZACION DE TRABAJO

MEDIANTE EL PRESENTE LA GALERIA GAMARRA AZU. AUTORIZA AL SEÑOR(A) PERO CONDEZ IDENTIFICADO CON DNI N° 60750705 RUC N° 27 Y SCTR N° 520 UBICADO(S) EN EL PISO(S) PARA REALIZAR LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES DE TRABAJO DENTRO DE LA GALERIA:

1. REMODELACION DE TIENDA ()
2. REPARACION DE PUERTAS Y OTROS ()
3. RETIRO DE MUEBLES Y ENSERES DE LA TIENDA ()
4. TOMA DE INVENTARIO DE LA TIENDA ()
5. DESOCUPACION DE TIENDA ()
6. INSTALACIONES ELECTRICAS ()
7. INSTALACION DE INTERNET OPERADOR NO Entel
8. OTROS () ESPECIFICAR:

DIA DE TRABAJO 12-09-25

HORARIO DE TRABAJO: 07:00 a.m. a 10:00 a.m. ()
07:00 p.m. a 10:00 p.m. (X)

TODO MATERIAL DESECHO PRODUCTO DE LOS TRABAJOS, DEBERAN SER RETIRADOS POR LOS EJECUTORES DE LOS MISMOS.

CUALQUIER DAÑO PRODUCIDO EN LOS PISOS, PAREDES BAÑOS Y OTROS SERAN REPARADOS/JO INDEMNIZADOS A LA GALERIA PREVIA EVALUACION.

VB. DEL SERVICIO DE SEGURIDAD _____ FIRMA DEL SOLICITANTE _____

VB. ADMINISTRACION _____

RECIBO 520-

9/50

PERMISO INSTALACION INTERNET

04.09.24

73697730

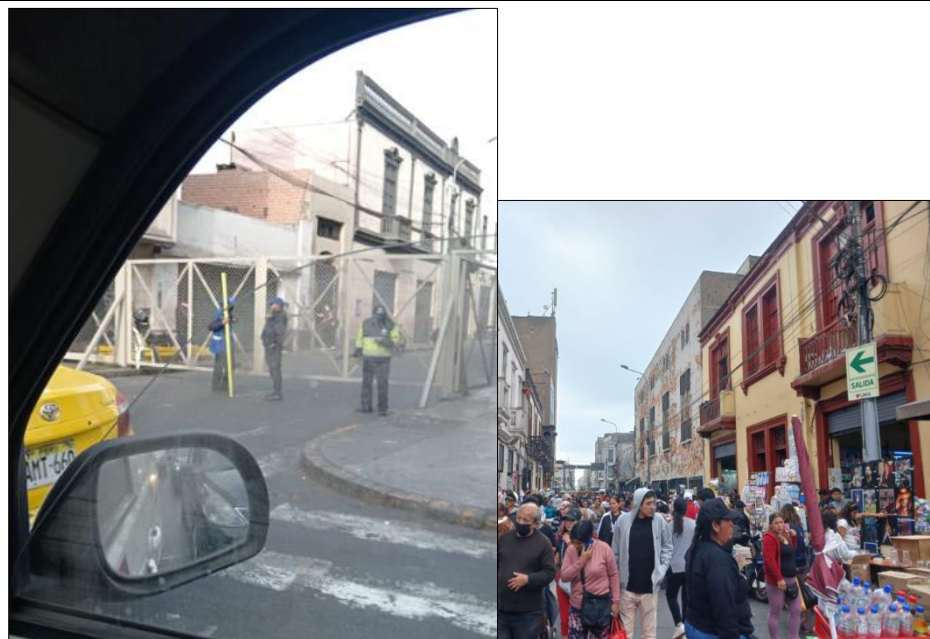
Boza

FIRMA _____ DNI N° _____

2. Restricciones de vía pública:

La presencia de **comercio ambulatorio** y la **congestión vehicular** en zonas críticas limitan la ventana de atención efectiva a horarios reducidos (por ejemplo, 06:00 a.m. a 09:00 a.m.), haciendo inviable la atención de reportes ingresados fuera de ese rango en el mismo día calendario.

En áreas denominadas “**zonas rígidas**” (como el Centro de Lima o Gamarra) o donde se imponen barreras legales para instalaciones de cableado aéreo, siendo que, los municipios exigen **cableado soterrado o subterráneo**, se generan **quiebres técnicos** por la ocupación masiva del comercio ambulatorio, dificultando el acceso a infraestructura y prolongando los tiempos de reparación.

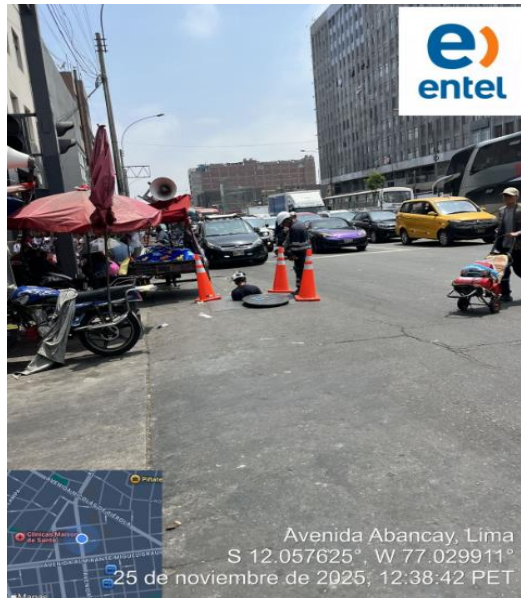


3. Complejidad de infraestructura (obra civil):

Existen averías que requieren desatascar sifones y ductos para identificar el cable afectado, trabajos en cámaras subterráneas o intervención en NAPs de difícil acceso (con riesgo eléctrico o de altura). Estas tareas demandan equipos especializados y permisos municipales, excediendo técnica y materialmente del plazo de veinticuatro (24) horas.

NAP de difícil acceso

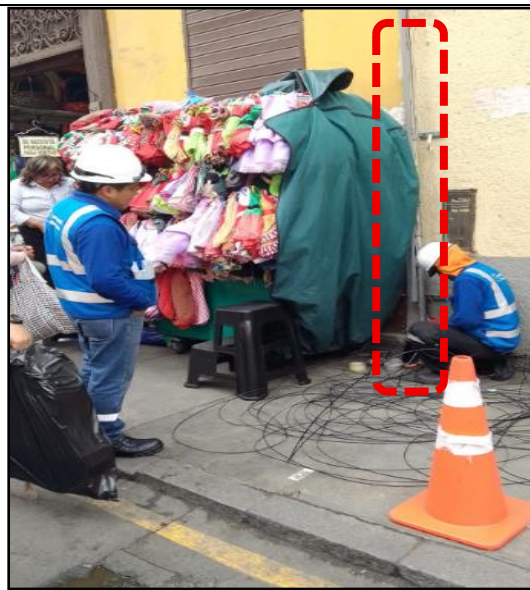
Obstrucción de sifones



Obstrucción de sifones



Obstrucción de sifones

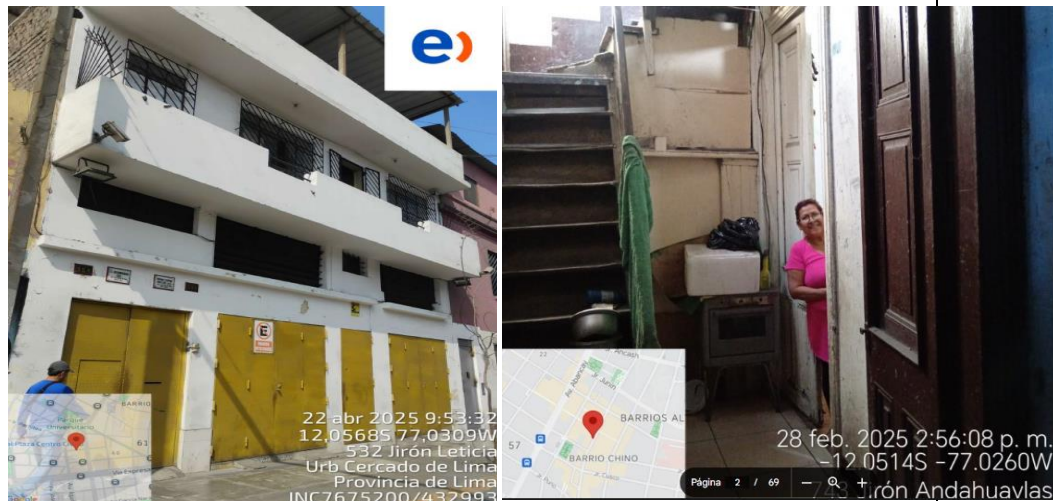


4. Acceso a predios multifamiliares y quintas:

En predios multifamiliares, el cableado interno suele cruzar áreas comunes o ductos compartidos saturados. El acceso depende no solo del usuario titular, sino también de la autorización de juntas de propietarios o vecinos colindantes para ingresar a zonas como azoteas. En algunos casos, con esta situación se estarían superando los estándares de una visita domiciliar simple.

Multifamiliares

Multifamiliares



*Por estas razones, los factores arriba mencionados demuestran que el plazo actual de **un (1) día calendario** para la atención de reportes de calidad y averías, no sería razonable ni materialmente viable, lo que incrementa la tasa de reprogramaciones y afecta la experiencia del usuario.*

II. Necesidad regulatoria de reconocer la reprogramación de visitas técnicas coordinadas con el abonado o usuarios:

*Resulta indispensable que, en este proceso de revisión normativo, en el TUO del Reglamento de Reclamos se reconozca la reprogramación acordada con el usuario como una práctica **legalmente válida**, sin que ello se considere como incumplimiento ni active la conversión automática del reporte en reclamo.*

Si entre ambas partes acuerdan cambiar la fecha de la visita técnica dentro de un plazo razonable, la regulación debe habilitar dicha flexibilidad y, con

ello, respetar la libertad de elegir del abonado. De este modo, este enfoque regulatorio evita visitas fallidas, optimiza recursos, empodera al usuario y mejora la satisfacción del cliente, manteniendo como prioridad la solución del incidente.

Para asegurar trazabilidad, la reprogramación debe constar con el consentimiento expreso del usuario, indicando fecha y hora pactada. Mientras la reprogramación esté vigente, **el cómputo del plazo se suspende y se reanuda en la nueva fecha acordada.**

Por lo tanto, en beneficio de la experiencia del cliente y conforme a la práctica operativa, es indispensable incorporar en la norma la figura de la **reprogramación de visita técnica**, que permita al usuario reagendar la atención según su disponibilidad.

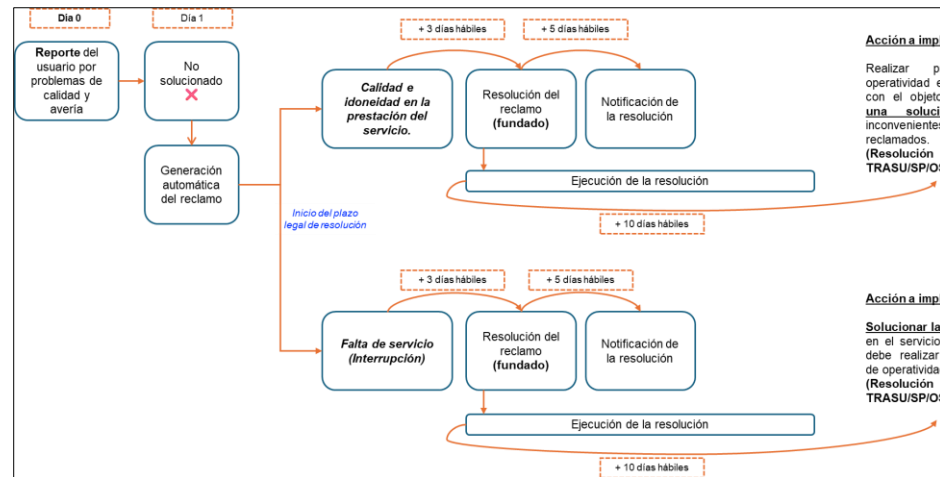
III. La vía administrativa para atender reclamos por calidad o falta de servicio sería ineficiente frente a la solución técnica esperada por el usuario:

Al convertir automáticamente un reporte en reclamo, consideramos que se generaría una equivocada percepción de “protección” al usuario; sin embargo, en la práctica, se le obligaría a transitar por una vía legal administrativa más extensa, a pesar de que el objetivo final (pretensión), es exactamente el mismo: **que el equipo técnico acuda al domicilio, revise el inconveniente y lo solucione a entera satisfacción del usuario.**

En ese sentido, **la conversión automática de un reporte en reclamo perdería el beneficio pro-usuario en la práctica**, debido que, la acción final en ambas vías es idéntica: **resolver el problema técnico y verificar la operatividad.** No obstante, consideramos que la vía del reclamo se convertiría en una alternativa **menos eficiente para este tipo de casos:**

- **Solución vía reclamo (Norma actual):** Se activa el plazo legal para resolver el reclamo, se le suma el plazo de notificación y finalmente se ejecuta la resolución. En promedio calculamos que el plazo legal para solucionar el inconveniente reportado es de 15 días hábiles
- **Solución vía reporte (Propuesta):** Se prioriza la coordinación técnica y la solución en un plazo más corto, con posibilidad de reprogramar la visita técnica de modo consensuado.

Como se aprecia en la siguiente imagen el “reclamo automático” prolongaría innecesariamente la resolución técnica del problema. En la práctica, si se sigue forzando **la vía administrativa de reclamos**, las **operadoras se preocuparían más en utilizar sus recursos hacia la gestión documental del trámite**, en lugar de concentrar los esfuerzos en la solución inmediata que el usuario espera:



Desde la perspectiva regulatoria, consideramos respetuosamente que el OSIPTEL priorice la solución en fase de reporte y darle un sentido residual al procedimiento de atención de reclamos por “calidad e idoneidad en la prestación del servicio” o “baja del servicio”; con ello estaríamos evitando la paradoja regulatoria⁴.

*Si el objetivo de la protección es restituir el servicio cuanto antes, la norma debe orientarse a permitir que el operador y el usuario **reprogramen la visita técnica** cuando existan impedimentos ajenos al operador, sin que ello se compute como incumplimiento, con el propósito de que prevalezca la solución técnica. Asimismo, mientras la reprogramación coordinada esté vigente y debidamente consentida y registrada, el **plazo debe suspenderse** y reanudarse en la nueva fecha pactada, enfocando los recursos en la **intervención efectiva** y no en trámites.*

I. Propuesta de texto normativo para el artículo 50:

*Solicitamos al OSIPTEL modificar el **artículo 50** para incluir excepciones expresas por reprogramación y complejidad de acceso en construcciones como galerías o viviendas multifamiliares, conforme al siguiente texto o que sirva como referencia para que el regulador evalúe una regulación acorde a lo indicado:*

“Artículo 50.- Plazo para la atención de reportes por problemas de calidad y avería

La empresa operadora debe atender el reporte por problemas de calidad y avería en un plazo máximo de un (1) día calendario.

⁴ Aunque la regulación actual busca celeridad para solucionar el reporte (**1 día calendario**), la conversión automática del reporte en reclamo traslada la incidencia a una vía administrativa que, en promedio, extiende la resolución, notificación y ejecución de las acciones **hasta 15 días hábiles** después de registrado el reporte.

En centros poblados rurales de servicios fijos, la empresa operadora debe atender el reporte por problemas de calidad y avería efectuado por el usuario en un plazo máximo de dos (2) días calendario. Para ello, se tiene en consideración el listado de centros poblados urbanos y rurales del OSIPTEL. <u>Excepcionalmente, en el caso de galerías o edificaciones multifamiliares, el plazo para la atención del reporte podrá ser ampliado hasta tres (3) días calendario, sin que ello genere automáticamente un reclamo, siempre que dicho plazo no se haya vencido.</u> <u>Asimismo, el usuario podrá solicitar la reprogramación de la atención del reporte, en cuyo caso la empresa operadora debe registrar la nueva fecha acordada y durante dicho plazo no se generará automáticamente un reclamo, siempre que la reprogramación haya sido solicitada y confirmada por el abonado.</u> La solución favorable al usuario del reporte debe ser acreditada por la empresa operadora a través de la constancia de reparación o mediante otro mecanismo que demuestre la conformidad del usuario a la solución efectuada y la calificación de la atención. (...)" Por último, como un acápite aparte, solicitamos respetuosamente que el OSIPTEL precise que la constancia de reparación puede ser física o digital, según el mecanismo implementado por la operadora.	
Propuesta para comentarios	Propuesta Final
"Artículo 58.- Plazo de resolución de los reclamos	"Artículo 58.- Plazo de resolución de los reclamos

<i>Los reclamos presentados por los usuarios ante la empresa operadora son resueltos en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora.</i> <u>En los reclamos de Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, la empresa operadora, hasta los primeros cinco (5) días del plazo máximo de resolución, realiza las pruebas de operatividad, visitas técnicas y demás actuaciones necesarias para atender el reclamo.”</u>	<i>Los reclamos presentados por los usuarios ante la empresa operadora son resueltos en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación.</i> <i>En los reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio, la empresa operadora debe realizar, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del plazo máximo de resolución, según corresponda, las pruebas de operatividad, visitas técnicas y demás actuaciones necesarias para resolver el reclamo.</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>ENTEL:</u> <i>Las distintas entidades públicas a través de sus normas sectoriales han adoptado plazos diferenciados para la atención de reclamos, según la complejidad de la materia, el canal de ingreso o el tipo de usuario. Por ejemplo:</i> <i>En el sector financiero, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS ha dictado regulación respecto del plazo para respuesta de reclamos del consumidor financiero e incluso con la apertura de permitir una ampliación excepcional por razones de complejidad del caso. Así, respecto al plazo de respuesta, la Resolución SBS N° 04036-2022⁵ indica que:</i> <i>Artículo 7. Cómputo de plazos</i>	La propuesta de establecer un plazo único de diez (10) días hábiles responde a la evidencia recogida durante el análisis regulatorio, la cual demuestra que la actual coexistencia de múltiples plazos (3, 15 y 20 días hábiles en primera instancia) no ha logrado generar una atención más eficiente ni una mejor calidad en la resolución de los reclamos. Por el contrario, se ha identificado que la estructura vigente introduce complejidad al procedimiento, incrementa los costos de transacción para los usuarios y dificulta la gestión operativa de las empresas operadoras. Asimismo, se verificó que aproximadamente el 77% de los reclamos se concentran en materias sujetas al plazo de 20 días hábiles y el 22% en materias sujetas al plazo de 3 días hábiles, mientras que solo el 1% corresponde al plazo de 15 días hábiles, evidenciando que la distribución real de los reclamos no guarda relación con la lógica regulatoria que sustenta los distintos plazos actualmente vigentes.

⁵ Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, modifican la denominación del Título VI del Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, incorporan procedimiento en el TUPA de la SBS y dictan otras disposiciones, aprobado por Resolución SBS N° 04036-2022.

7.1 Los reclamos deben ser resueltos por las empresas en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles. A excepción de los reclamos sobre microseguros, que deben ser resueltos por las empresas en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, de acuerdo con la normativa sobre la materia.

(...)

7.3 Las empresas deben cumplir con comunicar a los usuarios la respuesta a los reclamos y requerimientos dentro de los plazos establecidos en los párrafos 7.1 y 7.2. Estos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que, por la naturaleza del reclamo o requerimiento, requieran el pronunciamiento previo de un tercero. Esta ampliación debe ser comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de esta, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.

[Énfasis agregado]

- En el sector energético, el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN ha establecido plazos de atención de reclamos para servicios de electricidad u otros, que contemplan procesos internos de validación técnica y además permite legalmente suspender excepcionalmente un procedimiento en tanto no se cuente con información relevante para el caso. De ese modo, la Resolución N° 269-2014-OS-CD⁶ contempla:*

Artículo 26.- Suspensión del plazo del procedimiento

JARU y la empresa distribuidora, excepcionalmente, podrán suspender mediante Resolución debidamente motivada, el trámite del procedimiento administrativo de reclamo cuando requieran información indispensable para resolver. El plazo del trámite se reanuda una vez recibida la información solicitada o, en su defecto, cuando se hayan cumplido los plazos para su obtención sin que ello haya sucedido.

Adicionalmente, el análisis realizado en el informe evidencia que la existencia de plazos diferenciados no se traduce necesariamente en una mejor calidad resolutoria. A partir de un modelo econométrico desarrollado sobre expedientes de reclamos, se encontró que la calidad de la motivación de las resoluciones mejora conforme aumenta el tiempo de evaluación únicamente hasta un rango aproximado de entre diez (10) y quince (15) días hábiles. Superado dicho umbral, las ganancias en calidad se vuelven marginales e incluso decrecientes. En consecuencia, mantener plazos de veinte (20) o más días hábiles no genera beneficios adicionales apreciables en términos de calidad de las decisiones, mientras que sí incrementa el tiempo de espera que enfrenta el usuario.

Asimismo, el diagnóstico mostró que los plazos actualmente vigentes generan comportamientos procrastinadores en la gestión de los expedientes. El análisis del indicador RLMS evidenció que diversas empresas concentran una proporción significativa de sus resoluciones en los últimos días disponibles del plazo legal, situación que resulta particularmente visible en los plazos de quince (15) y veinte (20) días hábiles. Este resultado permite concluir que, en la práctica, los plazos extensos terminan siendo utilizados como límites máximos de atención y no como herramientas para una evaluación más diligente de los casos, afectando la oportunidad de la solución y la experiencia del usuario.

Por otra parte, respecto a la comparación con otros sectores regulados, debe tenerse presente que las características del procedimiento de reclamos en telecomunicaciones difieren sustancialmente de las actividades supervisadas por la SBS u Osinergmin. En telecomunicaciones, la empresa operadora cuenta desde el inicio del procedimiento con acceso directo a los sistemas comerciales, registros de consumos, historial del servicio, mecanismos de contratación, reportes técnicos y demás medios probatorios vinculados al reclamo. Precisamente por ello, el análisis efectuado identificó que las principales dificultades del sistema no se encuentran asociadas a la insuficiencia de plazo para

⁶ Procedimiento Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural, aprobado por Resolución N° 269-2014-OS-CD.

<i>[Énfasis agregado]</i> <i>Estos antecedentes citados confirmarían que la simple fijación rígida de un único plazo para todos los reclamos puede generar presiones operativas y comprometer la debida motivación de las decisiones, en perjuicio del propio usuario y del sistema de resolución de controversias en ambas instancias.</i> <i>Por esta razón, proponemos que se mantenga el plazo de 15 o 20 días hábiles, que actualmente regula el TUO del Reglamento de Reclamos vigente. Adicionalmente, que el plazo de tres (3) días para la atención de reclamos por calidad, falta de servicio, baja o suspensión del servicio no solicitada, portabilidad y falta de entrega de recibos, se extienda a cinco (5) días como mínimo. De este modo, se establecerían plazos diferenciados de cinco (5) a veinte (20) días hábiles.</i> <i>1. Propuesta de excepción en caso de establecer el plazo único</i> <i>Sin perjuicio de lo anterior, en caso el OSIPTEL, decida continuar con el establecimiento del plazo único para la resolución de reclamos de primera instancia en el artículo 58, consideramos imprescindible que se introduzca una excepción por complejidades con el caso materia de resolución, de forma idéntica con la que cuenta el TRASU en segunda instancia conforme a los artículos 70⁷ y 80⁸ de la norma actual, lo cual será un criterio equitativo entre ambas instancias (por ejemplo, en casos donde exista</i>	resolver, sino a problemas de complejidad procedimental, errores de encauzamiento, deficiencias informativas y alta incidencia de recursos improcedentes. Con relación a los problemas de calidad y averías, corresponde precisar que las dificultades expuestas por ENTEL se encuentran principalmente asociadas a la operación de una red móvil y no resultan directamente representativas de la atención de averías en redes fijas de fibra óptica. En las redes fijas, la avería se encuentra vinculada a una conexión instalada en una ubicación determinada, lo que permite individualizar el servicio afectado, identificar el punto de atención y programar las actuaciones técnicas correspondientes. En cambio, las afectaciones en una red móvil pueden tener una naturaleza más amplia y no siempre son individualizables a nivel de un usuario o de una ubicación específica, debido a que el servicio se presta dentro de un ámbito de movilidad y el usuario no permanece necesariamente en un solo lugar. Por ello, las dificultades alegadas por ENTEL no justifican ampliar de manera general el plazo previsto para las visitas técnicas y demás actuaciones vinculadas con reclamos de calidad en servicios fijos. En ese sentido, se mantiene el plazo de cinco (5) días hábiles para que la empresa operadora realice, según corresponda, las pruebas de operatividad, visitas técnicas y demás actuaciones necesarias para resolver los reclamos de calidad e idoneidad. Este plazo debe computarse dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles para resolver el reclamo y permite que la empresa cuente con los días restantes para evaluar los
---	---

⁷ **Artículo 70.- Plazo de resolución (de la apelación)**
(...)

Excepcionalmente, cuando la complejidad en la tramitación de un expediente lo amerite, el TRASU puede, por una sola vez, ampliar **hasta en veinte (20) días hábiles adicionales** el plazo para resolver.

⁸ **Artículo 80.- Plazo de resolución de la queja**
(...)

Excepcionalmente, cuando la complejidad del expediente lo amerite, el TRASU puede, por única vez, ampliar el plazo para resolver dicha solicitud **hasta en diez (10) días hábiles adicionales**.

multiplicidad de líneas afectadas, avería masiva, requerimientos técnicos, pruebas de campo, etc.).

Esta propuesta no solo introduce una prerrogativa igualitaria entre la primera y la segunda instancia, sino que refuerza el principio de razonabilidad, garantizando el cumplimiento de la finalidad pública sin imponer exigencias desproporcionadas que afecten la calidad de las decisiones administrativas.

2. Importancia de contar con un plazo adecuado para resoluciones motivadas

En el marco del procedimiento regulado por OSIPTEL, las empresas operadoras actúan como órganos resolutores de primera instancia, con la obligación de resolver de forma motivada y conforme al debido procedimiento. Las resoluciones emitidas además son evaluadas semestralmente en el Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos, particularmente en la dimensión de “Motivación”, lo cual constituye un mecanismo no regulatorio promovido por el propio regulador.

En este contexto, si bien la rapidez es importante, se debería evitar sacrificar la calidad y motivación de las resoluciones, más aún en un entorno técnico como el de los servicios de telecomunicaciones, donde los reclamos pueden involucrar aspectos como interrupciones, calidad de servicio, facturación o líneas múltiple, gestión por terceros, entre otros.

En consecuencia, el artículo 58 debe garantizar un plazo razonable que permita a las empresas evaluar el caso, revisar medios probatorios, practicar actuaciones complementarias, motivar jurídicamente la decisión y emitir una resolución sólida y coherente. Por lo tanto, acortar los plazos o no diferenciarlos, aumentan el riesgo de las observaciones por parte del TRASU e incluso eventuales sanciones.

resultados de las actuaciones realizadas y emitir una resolución debidamente motivada.

Asimismo, respecto de la propuesta de incorporar una ampliación excepcional de plazo en primera instancia, no se advierte su necesidad dentro del diseño regulatorio propuesto. A diferencia del TRASU, que actúa como segunda instancia y depende de la información que le es remitida por las empresas operadoras, estas últimas tienen acceso inmediato y directo a toda la información comercial, técnica y documental vinculada al caso desde el inicio del procedimiento. Precisamente por esta diferencia estructural es que el Reglamento contempla mecanismos excepcionales de ampliación para el TRASU, mas no para la primera instancia. Incorporar una facultad similar en favor de las empresas operadoras podría desnaturalizar el objetivo de simplificación, predictibilidad y reducción de tiempos que persigue la reforma, afectando los beneficios esperados para los usuarios. En consecuencia, no corresponde acoger el comentario presentado.

Finalmente, con relación a lo mencionado sobre la importancia de contar con un plazo adecuado para emitir resoluciones motivadas, debemos precisar que, la “motivación” de las resoluciones es un indicador del Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos, el cual tiene por finalidad mejorar la calidad de las resoluciones emitidas por las empresas operadoras y evaluar si sus respuestas están debidamente fundamentadas.

Asimismo, el indicador de motivación a nivel nacional mostró una mejora sostenida al pasar de 9,0 en el segundo semestre de 2024 a 12,6 en el segundo semestre de 2025, lo que representa un incremento de 40 %. No obstante, aún se observa que las empresas operadoras presentan problemas en la motivación de sus resoluciones, principalmente en lo referido a la identificación de la materia. Ello demuestra que, pese a contar con plazos de hasta veinte (20) días hábiles, si los criterios y lineamientos establecidos para resolver los reclamos no son aplicados adecuadamente, la calidad de las respuestas se ve afectada independientemente del plazo disponible.

	Por lo expuesto, no se acogen los comentarios de ENTEL y se mantiene el plazo máximo de diez (10) días hábiles para resolver los reclamos, así como el plazo de cinco (5) días hábiles para realizar, según corresponda, las pruebas de operatividad, visitas técnicas y demás actuaciones necesarias en los reclamos de calidad e idoneidad.
<u>CLARO:</u> <i>En relación con el plazo de cinco (5) días hábiles para la gestión de pruebas de operatividad, consideramos que este resulta limitado en aquellos casos donde la disponibilidad del cliente es baja, lo que dificulta la coordinación de visitas técnicas. En múltiples ocasiones, el cliente no brinda facilidades para concretar el contacto, lo que retrasa la ejecución de las acciones necesarias. Por ello, proponemos evaluar la extensión del plazo a siete (7) días hábiles, exclusivamente en los casos en que no se logre un contacto efectivo dentro de los primeros 5 días. Esta medida permitiría una gestión más eficiente y realista, sin comprometer la calidad del servicio ni los tiempos de atención establecidos.</i> <i>Respecto a la propuesta de unificar los plazos en una sola categoría, estamos de acuerdo con la iniciativa, ya que facilitaría el control y seguimiento de los casos. Sin embargo, el plazo propuesto implicaría reducir a la mitad el tiempo de atención de los reclamos, que actualmente se gestionan en su mayoría bajo un plazo de 20 días hábiles.</i> <i>Esta reducción tendría implicancias operativas significativas, tanto en términos de implementación como de adecuaciones internas, considerando que desde hace aproximadamente 10 años se viene trabajando bajo ese estándar. Por ello, sugerimos que cualquier modificación se realice de manera gradual, permitiendo validar los impactos operativos y asegurar una transición ordenada.</i> <i>En ese sentido, y con el objetivo de brindar una atención oportuna pero también de calidad, sugerimos que se utilice un plazo de 15 días hábiles,</i>	Con relación a lo señalado por CLARO respecto del plazo previsto para la realización de visitas técnicas, se considera razonable la preocupación asociada a las dificultades que pueden surgir en la coordinación con los usuarios, particularmente en aquellos casos donde su disponibilidad limita la ejecución oportuna de las actuaciones técnicas requeridas. No obstante, no se acoge la propuesta de ampliar dicho plazo a siete (7) días hábiles. La versión final mantiene el plazo de cinco (5) días hábiles para realizar, según corresponda, las pruebas de operatividad, visitas técnicas y demás actuaciones necesarias en los reclamos de calidad e idoneidad. Este plazo permite que las actuaciones técnicas se realicen durante la primera mitad del plazo máximo de diez (10) días hábiles y que la empresa operadora cuente con los días restantes para evaluar sus resultados, actuar los demás medios probatorios y emitir una resolución debidamente motivada. Asimismo, la propuesta no exige que en todos los reclamos se realice una visita técnica, pues las actuaciones deben efectuarse según corresponda a las características del caso. Respecto de la propuesta de mantener un plazo general de quince (15) días hábiles para la resolución de los reclamos, el comentario no resulta atendible. El análisis efectuado en el informe que sustenta la norma evidencia que la existencia de múltiples plazos en el procedimiento de

<i>el cual consideramos idóneo para garantizar: (1) Una adecuada recopilación de medios probatorios, (2) La búsqueda de soluciones eficientes y (3) la emisión de respuestas debidamente motivadas para el cliente.</i>	reclamos vigente no ha generado mejores resultados para los usuarios ni mayores niveles de calidad en la resolución de los reclamos. Por el contrario, se identificó que la estructura actual incrementa la complejidad regulatoria, genera incertidumbre respecto de los tiempos de atención y favorece comportamientos de postergación en la gestión de expedientes. Asimismo, se verificó que aproximadamente el 77 % de los reclamos se concentra en materias sujetas al plazo de veinte (20) días hábiles, mientras que solo el 1 % corresponde a materias sujetas al plazo de quince (15) días hábiles, lo que evidencia que la distribución actual de plazos no responde adecuadamente al comportamiento real de la demanda de reclamos. Adicionalmente, el análisis econométrico desarrollado sobre la calidad de la motivación de las resoluciones muestra que los beneficios asociados al incremento del tiempo de atención no son ilimitados. Los resultados obtenidos evidencian que la calidad resolutoria mejora progresivamente hasta ubicarse en un rango aproximado de entre diez (10) y quince (15) días hábiles, alcanzando su punto máximo alrededor del día quince. A partir de dicho punto, las ganancias de calidad se reducen significativamente e incluso muestran rendimientos decrecientes. Ahora bien, la evaluación de los tiempos de atención revela que los plazos extensos generan incentivos para concentrar la emisión de resoluciones hacia las etapas finales del procedimiento. El análisis del indicador RLMS utilizado en el informe permitió identificar niveles importantes de concentración de resoluciones en los últimos días disponibles del plazo legal en diversas empresas operadoras. Este resultado evidencia que los plazos más amplios tienden a ser utilizados como límites máximos de gestión antes que como espacios necesarios para una mejor evaluación de los casos. Por tal motivo, la reducción y uniformización de plazos contribuye a incentivar una atención más temprana de los reclamos y a disminuir los tiempos de espera que enfrentan los usuarios. Debe considerarse además que la propuesta de uniformización del plazo a diez (10) días hábiles no solo alcanza a la primera instancia
--	---

	administrativa. De manera consistente con el objetivo de simplificación y predictibilidad del sistema, el proyecto normativo también propone uniformizar en diez (10) días hábiles los plazos de resolución de apelaciones y quejas tramitadas por el TRASU. Ello permitirá que los usuarios comprendan con mayor facilidad los tiempos del procedimiento, reducirá la complejidad normativa actualmente existente y facilitará el seguimiento integral de sus casos a lo largo de ambas instancias. Finalmente, la evidencia comparada analizada en el informe respalda esta medida de simplificación. La revisión realizada sobre organismos reguladores del sector telecomunicaciones en América Latina muestra que el plazo promedio de atención de reclamos es de aproximadamente diez (10) días hábiles y que la mayoría de las jurisdicciones opera con esquemas simplificados de plazos. Por lo expuesto, no se acoge la propuesta de ampliar a siete (7) días hábiles el plazo para realizar las actuaciones técnicas ni la propuesta de establecer un plazo general de quince (15) días hábiles para resolver los reclamos. En consecuencia, se mantiene el plazo de cinco (5) días hábiles para realizar, según corresponda, las pruebas de operatividad, visitas técnicas y demás actuaciones necesarias, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles para resolver el reclamo.
<u>AFIN:</u> <i>En relación con el plazo de cinco (5) días hábiles para la gestión de pruebas de operatividad, consideramos que este resulta limitado en aquellos casos donde la disponibilidad del cliente es baja, lo que dificulta la coordinación de visitas técnicas. En múltiples ocasiones, el cliente no brinda facilidades para concretar el contacto, lo que retrasa la ejecución de las acciones necesarias. Por ello, proponemos evaluar la extensión del plazo a siete (7) días hábiles, exclusivamente en los casos en que no se</i>	Sobre los comentarios de AFIN nos remitimos a lo expuesto en los párrafos previos, al ser similares a los expuestos por CLARO.

<i>logre un contacto efectivo dentro de los primeros 5 días. Esta medida permitiría una gestión más eficiente y realista, sin comprometer la calidad del servicio ni los tiempos de atención establecidos.</i> <i>Respecto a la propuesta de unificar los plazos en una sola categoría, estamos de acuerdo con la iniciativa, ya que facilitaría el control y seguimiento de los casos. Sin embargo, el plazo propuesto implicaría reducir a la mitad el tiempo de atención de los reclamos, que actualmente se gestionan en su mayoría bajo un plazo de 20 días hábiles.</i> <i>Esta reducción tendría implicancias operativas significativas, tanto en términos de implementación como de adecuaciones internas, considerando que desde hace aproximadamente 10 años se viene trabajando bajo ese estándar. Por ello, sugerimos que cualquier modificación se realice de manera gradual, permitiendo validar los impactos operativos y asegurar una transición ordenada.</i> <i>En ese sentido, y con el objetivo de brindar una atención oportuna pero también de calidad, sugerimos que se utilice un plazo de 15 días hábiles, el cual consideramos idóneo para garantizar: (1) Una adecuada recopilación de medios probatorios, (2) La búsqueda de soluciones eficientes y (3) la emisión de respuestas debidamente motivadas para el cliente.</i>	
<u>GILAT:</u> <i>Con relación al plazo de resolución de los reclamos: Advertimos que no se ha precisado si el plazo para la atención de reclamos de Calidad e Idoneidad consiste en días calendario o hábiles.</i> <i>Sugerimos mantener el plazo máximo contenido en la anterior redacción del artículo 58.</i>	De conformidad con lo dispuesto en el numeral 134.1 del artículo 134 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, cuando el plazo es señalado por días, se entiende que estos son hábiles consecutivos. Sin perjuicio de ello, a fin de otorgar mayor claridad y predictibilidad, la versión final del artículo 58 precisa expresamente que la empresa operadora debe realizar, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del plazo máximo de resolución, según corresponda, las pruebas de operatividad, visitas técnicas y demás actuaciones necesarias para resolver los reclamos de calidad e idoneidad. Cabe precisar que los cinco (5) días hábiles no constituyen el plazo para resolver el reclamo, sino el periodo dentro del cual deben realizarse las actuaciones técnicas que correspondan. El plazo máximo para resolver los reclamos se mantiene en diez (10) días hábiles.

	Respecto de la propuesta de mantener el plazo máximo previsto en la redacción anterior del artículo 58, no corresponde acoger el comentario. La uniformización del plazo de resolución en diez (10) días hábiles busca simplificar el procedimiento y brindar mayor predictibilidad a los usuarios, sin perjuicio del plazo específico establecido para realizar las actuaciones técnicas en los reclamos de calidad e idoneidad.
<u>PYD TELECOM:</u> <i>Desde la perspectiva, resulta necesario precisar que la modificación propuesta sobre la ampliación del plazo a diez (10) días hábiles debe aplicarse únicamente a las materias que actualmente cuentan con un plazo máximo de tres (3) días hábiles en la normativa vigente, tales como: calidad e idoneidad en la prestación del servicio, falta de servicio, baja o suspensión no solicitada, portabilidad y falta de entrega de recibos o información detallada. Esto permitiría que, en el caso específico de los reclamos por calidad e idoneidad, la empresa operadora pueda realizar durante los primeros cinco (5) días del plazo máximo las pruebas de operatividad, visitas técnicas y demás actuaciones necesarias para atender adecuadamente el reclamo, tal como lo establece la modificación normativa. En cambio, las materias que requieren un análisis más profundo —como facturación y cobro cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la UIT, recargas e instalación, activación o traslado del servicio— deben mantener sus plazos actuales de quince (15) días hábiles, así como el plazo de hasta veinte (20) días hábiles aplicable a los demás casos, debido a la complejidad de los procesos de verificación técnica, cruces de información y coordinaciones internas que implican. Por ello, de la modificación normativa se debe indicar de manera clara y explícita que el plazo de diez (10) días hábiles sustituye únicamente al plazo vigente de tres (3) días hábiles, sin alterar los demás plazos ya establecidos. Esto permitirá evitar interpretaciones erróneas, garantizar seguridad jurídica y asegurar una implementación adecuada por parte de las empresas operadoras.</i>	Respecto de la propuesta de establecer el plazo de diez (10) días hábiles únicamente para las materias reclamables que actualmente tienen un plazo de tres (3) días hábiles, no resulta atendible el comentario, toda vez que la finalidad de la modificación es uniformizar los plazos de resolución y brindar mayor simplicidad y predictibilidad a los usuarios. Cabe indicar que la empresa operadora cuenta con la información del caso, personal operativo y medios probatorios necesarios para resolver el reclamo dentro del plazo propuesto. Asimismo, el plazo de diez (10) días hábiles también se aplica a la resolución de los recursos de apelación y quejas por parte del TRASU, de conformidad con los artículos 70 y 80 del proyecto normativo. En el caso de los reclamos de calidad e idoneidad, la versión final establece que la empresa operadora debe realizar, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del plazo máximo de resolución, según corresponda, las pruebas de operatividad, visitas técnicas y demás actuaciones necesarias para resolver el reclamo. Ello permite que la empresa cuente con los días restantes para evaluar sus resultados y emitir una resolución debidamente motivada. Por lo expuesto, no se acoge el comentario de PYD TELECOM y se mantiene el plazo único de diez (10) días hábiles para resolver los reclamos, así como el plazo de cinco (5) días hábiles para realizar las actuaciones técnicas que correspondan en los reclamos de calidad e idoneidad.

CONSEJO DE USUARIOS:

El Reglamento vigente (modificado por la Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL) establece los siguientes plazos máximos de resolución en primera instancia Ver Resolución N° 145 2021 CD OSIPTEL, Aprueban la “Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Tuo de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”. 27-08-2021 :

Plazo Actual (Días Hábiles)

3 días hábiles

15 días hábiles

20 días hábiles

Materias de Reclamo (Eje

*Calidad, Falta de servicio
Baja/suspensión no solicitada
Facturación y cobro (has
Recargas, Instalación/activa
Demás casos.*

*El documento propone una alternativa de **2 plazos resolutivos**. Esta unificación busca simplificar la gestión y reducir los tiempos de espera.*

El proyecto justifica la necesidad de la reforma con datos de 2025 que muestran que, a pesar de los plazos establecidos, existe una alta tasa de incumplimiento y una baja calidad resolutiva:

- **Tiempo Promedio:** *El tiempo promedio de resolución para los reclamos de 3 D.H. es de 5.05 días, y para los de 20 D.H. es de 6.54 días. Sin embargo, el tiempo promedio de los reclamos resueltos "A DESTIEMPO" es significativamente mayor (12.71 días para los de 3 D.H. y 28.42 días para los de 20 D.H.).*
- **Calidad de Resolución:** *Se señala que las resoluciones fundadas en el plazo de 3 días a menudo solo aplazan la solución a la ejecución de una visita técnica o de otra acción. Esto indica que la resolución formal no siempre implica la solución efectiva del problema, especialmente en reclamos por calidad del servicio.*

Con relación a lo expuesto por el Consejo de Usuarios, efectivamente, la modificación del plazo de resolución en primera instancia, será objeto de verificación de su cumplimiento, de acuerdo con las competencias de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos y en el marco de los principios de prevención y razonabilidad que rige dicho accionar.

Asimismo, en los reclamos de calidad e idoneidad, la empresa operadora debe realizar, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del plazo máximo de resolución, según corresponda, las pruebas de operatividad, visitas técnicas y demás actuaciones necesarias para resolver el reclamo. Esta medida busca que la resolución se sustente en las actuaciones técnicas correspondientes y que la ampliación del plazo de estas materias contribuya a la solución efectiva del problema del usuario.

Por lo expuesto, el comentario se encuentra alineado con la finalidad de la propuesta normativa y no requiere una modificación adicional.

La unificación de plazos, si bien simplifica, debe ir acompañada de mecanismos de supervisión más estrictos para asegurar que la reducción del plazo no se traduzca en resoluciones superficiales o en un aumento del incumplimiento. La jurisprudencia ha enfatizado el deber especial de protección de los derechos de los usuarios por parte de OSIPTEL.	
Propuesta para comentarios	Propuesta Final
Artículo 70.- Plazo de resolución El recurso de apelación presentado por el usuario es resuelto por el TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de su recepción por el TRASU. Excepcionalmente, cuando la complejidad en la tramitación de un expediente lo amerite, el TRASU puede, por una sola vez, ampliar hasta en veinte (20) días hábiles adicionales el plazo para resolver.	Artículo 70.- Plazo de resolución El recurso de apelación presentado por el usuario es resuelto por el TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su recepción por el TRASU. Excepcionalmente, cuando la complejidad en la tramitación de un expediente lo justifique, el TRASU puede ampliar, por una sola vez, hasta en veinte (20) días hábiles adicionales el plazo para resolver.
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
Sin comentarios.	No amerita mayor pronunciamiento.
Propuesta para comentarios	Propuesta Final
Artículo 80.- Plazo de resolución de la queja La queja es resuelta dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de la fecha de su recepción por el TRASU. Excepcionalmente, cuando la complejidad del expediente lo amerite, el TRASU puede, por única vez, ampliar el plazo para resolver dicha solicitud hasta en diez (10) días hábiles adicionales.	Artículo 80.- Plazo de resolución de la queja La queja es resuelta dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción por el TRASU. Excepcionalmente, cuando la complejidad del expediente lo justifique, el TRASU puede ampliar, por única vez, el plazo para resolver hasta en diez (10) días hábiles adicionales.
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
Sin comentarios.	No amerita mayor pronunciamiento
Propuesta para comentarios	Propuesta Final

Artículo 84.- 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 el servicio web especificado en el Anexo 5 del presente reglamento. Su uso es obligatorio para la elevación de expedientes 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, deben utilizar el medio físico, con las formalidades establecidas en los artículos 29 y 82.

En caso la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional y aquella que se acoja al Sistema Interoperable utilice un canal distinto para la elevación de expedientes de apelaciones y quejas, éstos se consideran no elevados.

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

- 1. Permitir que el Sistema Interoperable acceda a los datos contenidos en el Anexo N° 3: Registro Único de Reclamos y en el Anexo N° 6: Información a ser registrada por la empresa operadora para su uso en el sistema interoperable.*
- 2. 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 82.*

En caso el Sistema Interoperable advierta la falta de un documento obligatorio establecido en el Anexo N° 5: Servicio web para interoperar y traslado de documentos, el sistema mostrará un mensaje de error a la empresa operadora sin permitir la elevación del expediente en ese momento. La empresa operadora puede volver a intentar la carga de documentos.

“Artículo 84.- Sistema Interoperable

*El Sistema Interoperable es una herramienta que permite la interacción interinstitucional entre el OSIPTEL y las empresas operadoras, el cual centraliza el **servicio web especificado en el Anexo 5 del presente reglamento. Su uso es obligatorio para la elevación de expedientes de apelación y quejas 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, deben utilizar el medio físico, con las formalidades establecidas en los artículos 29 y 82.

*En caso la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional **y aquella que se acoja al Sistema Interoperable utilice un canal distinto para la elevación de expedientes de apelaciones y quejas, éstos se consideran no elevados.***

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

- 1. Permitir que el Sistema Interoperable acceda a los datos contenidos en el Anexo N° 3: Registro Único de Reclamos y en el Anexo N° 6: Información a ser registrada por la empresa operadora para su uso en el Sistema Interoperable.*
- 2. 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 82.*

*En caso el Sistema Interoperable advierta la falta de un documento obligatorio establecido en el **Anexo N° 5: Servicio web para***

<i>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.</i> <i>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° 6, así como las previsiones en caso de contingencias.</i>	<u>interoperar y traslado de documentos</u>, el sistema mostrará un mensaje de error a la empresa operadora sin permitir la elevación del expediente en ese momento. La empresa operadora puede volver a intentar la carga de documentos. <i>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.</i> <i>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° 6, así como las previsiones en caso de contingencias.”</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>ENTEL:</u> <i>Respecto de la modificación en el artículo 84 del Proyecto, solicitamos respetuosamente que el OSIPTEL evite imponer obligaciones tecnológicas gravosas sin contar con un sustento técnico-económico suficiente ni el análisis de impactos que prevengan costos hundidos. La experiencia reciente con el Sistema Interoperable, donde se impulsaron integraciones que luego se estarían retirando o variando, evidencian lo aquí indicado.</i> <i>Así, como ya se ha expuesto anteriormente, en cuanto a la generación de un proyecto para viabilizar los cambios regulatorios en el sector, Entel, al diseñar la implementación del cambio normativo (sobre todo aquellas que requieren un nivel alto de especialización técnica por el impacto en diversas plataformas) se contemplan distintas etapas tales como, entre otros, la definición de la Necesidad y Alcance, Validación de Alcance con</i>	Respecto a lo señalado por ENTEL, se precisa que la modificación propuesta al artículo 84 del Proyecto Normativo se encuentra sustentada en una identificación del problema público y en un análisis de alternativas desarrollado en el marco del Análisis de Impacto Regulatorio, conforme a las disposiciones del Lineamientos de Mejora Regulatoria del OSIPTEL, aprobados mediante Resolución de Consejo Directivo N.° 030-2024-CD/OSIPTEL. Desde el enfoque económico-regulatorio, el análisis efectuado se basó en la aplicación de la metodología de Análisis de Costo-Efectividad (ACE), la cual resulta pertinente cuando los beneficios esperados de la intervención regulatoria —referidos a la reducción de los tiempos de tramitación de los expedientes de apelaciones y quejas— no se expresan de manera directa en términos monetarios, pero sí pueden ser evaluados de manera objetiva en términos de efectividad.

<i>Fábricas de TI, Asignación de Recursos, Análisis y Diseño, Desarrollo, Pruebas, Revisión de seguridad y Pase a producción.</i> <i>Por la cantidad de etapas y frentes impactados, los plazos de implementación deben sustentarse técnicamente, toda vez que, cada cambio normativo exige definición y validación de alcance, asignación de recursos, diseño, desarrollo, pruebas y pase a producción, además de absolver consultas pendientes y otros proyectos en curso.</i> <i>En consecuencia, enfatizamos respetuosamente que toda nueva exigencia tecnológica esté precedida por una identificación clara del problema público, un análisis costo-beneficio y la evaluación de alternativas menos gravosas. Solo así se evita trasladar costos hundidos a las operadoras y se asegura que la intervención regulatoria sea necesaria, proporcional y, sobre todo, operativamente viable.</i>	En ese marco, conforme se desarrolla en el Informe final que sustenta la norma, se evaluaron dos alternativas regulatorias: (i) Alternativa 1: Mantener la situación actual, en el cual el Sistema Interoperable no se ha implementado, pese a estar establecido en el Reglamento de Reclamos; y (ii) Alternativa 2: Implementar el Sistema interoperable entre las empresas operadoras y el OSIPTEL solo para la elevación de los expedientes de apelaciones y quejas, y eliminar disposiciones normativas relacionada a otros usos de este sistema y set de servicio. Si bien ambas alternativas permiten atender la totalidad de los expedientes proyectados en el horizonte de evaluación, la alternativa seleccionada presenta un menor costo por unidad de efectividad al tener como resultado una ratio costo-efectividad anterior. En ese sentido, la alternativa adoptada prioriza una menor carga económica, en la medida que el alcance del Sistema Interoperable se circunscribe a un único servicio específico y no al conjunto de funcionalidades originalmente previstas, evitando así la generación de costos hundidos asociados a desarrollos tecnológicos extensivos. Por lo expuesto, se considera que la propuesta normativa toma en consideración lo señalado por ENTEL, al encontrarse sustentada en un análisis económico de alternativas que permite evaluar la necesidad, proporcionalidad y costo-efectividad de la intervención regulatoria, así como su viabilidad económica y operativa para las empresas operadoras.
<u>CONSEJO DE USUARIOS:</u> <i>La propuesta de migrar a un Sistema Interoperable para la elevación de expedientes a segunda instancia (TRASU) es una medida de modernización administrativa.</i> • Automatización vs. Manualidad: <i>El sistema actual requiere actividades manuales para la elevación de datos y documentos, lo</i>	El comentario del Consejo de Usuarios va en línea con el objetivo de la propuesta normativa de automatizar la elevación de los expedientes de apelaciones y quejas, y reducir el tiempo de atención de los expedientes.

que genera demoras. El sistema interoperable busca la recepción digital automática, la generación de cargo de recepción con sello de tiempo, y la creación y asignación automática del expediente. • Impacto en la Supervisión: La eficiencia en la elevación de expedientes es crucial para la función del TRASU, que es el órgano competente para resolver los recursos de apelación Ver sentencia de Sala de Derecho Constitucional y Social del 13/10/2017, número: 003806-2016 . La Resolución N° 124-2021-CD/OSIPTEL Ver Resolución N° 124 2021 CD OSIPTEL, Declaran fundado en parte el Recurso de Apelación interpuesto por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución N° 003-2021-TRASU/PAS/OSIPTEL. 24-07-2021 ya ha señalado que el incumplimiento de las resoluciones del TRASU afecta directamente la función de solución de reclamos y de sanción del OSIPTEL. Un sistema interoperable y eficiente en la elevación de expedientes es un requisito técnico para garantizar la celeridad y el cumplimiento de las decisiones de segunda instancia.					
Propuesta para comentarios	Propuesta Final				
Artículo 96.- Régimen de Infracciones y Sanciones Constituyen conductas infractoras la siguientes: (...) <table border="1" data-bbox="241 1007 1160 1331"> <tr> <td data-bbox="241 1007 309 1331">14</td><td data-bbox="309 1007 1160 1331">La empresa operadora que no cumpla con formar un expediente conforme a las siguientes reglas: (i) organizar los documentos siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones, y según las formalidades establecidas en el artículo 29 de la presente norma; (ii) asignar al expediente el código de reclamo, el cual se mantendrá durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia, <u>y/o</u> (iii) Incluir al expediente, la siguiente documentación legible y ordenada en forma correlativa <u>que dispone el artículo 29</u> (Artículo 29).</td></tr> </table> (...).	14	La empresa operadora que no cumpla con formar un expediente conforme a las siguientes reglas: (i) organizar los documentos siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones, y según las formalidades establecidas en el artículo 29 de la presente norma; (ii) asignar al expediente el código de reclamo, el cual se mantendrá durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia, <u>y/o</u> (iii) Incluir al expediente, la siguiente documentación legible y ordenada en forma correlativa <u>que dispone el artículo 29</u> (Artículo 29).	Artículo 96.- Régimen de Infracciones y Sanciones Constituyen conductas infractoras la siguientes: (...) <table border="1" data-bbox="1182 1007 2101 1331"> <tr> <td data-bbox="1182 1007 1249 1331">14</td><td data-bbox="1249 1007 2101 1331">La empresa operadora que no cumpla con formar un expediente conforme a las siguientes reglas: (i) organizar los documentos siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones, y/o según las formalidades establecidas en el artículo 29 de la presente norma; (ii) asignar al expediente el código de reclamo, el cual se mantendrá durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia, y/o (iii) incluir al expediente, la documentación en el orden regular y correlativo de las actuaciones, la cual debe ser legible (Artículo 29).</td></tr> </table> (...).	14	La empresa operadora que no cumpla con formar un expediente conforme a las siguientes reglas: (i) organizar los documentos siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones, y/o según las formalidades establecidas en el artículo 29 de la presente norma; (ii) asignar al expediente el código de reclamo, el cual se mantendrá durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia, y/o (iii) incluir al expediente, la documentación en el orden regular y correlativo de las actuaciones, la cual debe ser legible (Artículo 29).
14	La empresa operadora que no cumpla con formar un expediente conforme a las siguientes reglas: (i) organizar los documentos siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones, y según las formalidades establecidas en el artículo 29 de la presente norma; (ii) asignar al expediente el código de reclamo, el cual se mantendrá durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia, <u>y/o</u> (iii) Incluir al expediente, la siguiente documentación legible y ordenada en forma correlativa <u>que dispone el artículo 29</u> (Artículo 29).				
14	La empresa operadora que no cumpla con formar un expediente conforme a las siguientes reglas: (i) organizar los documentos siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones, y/o según las formalidades establecidas en el artículo 29 de la presente norma; (ii) asignar al expediente el código de reclamo, el cual se mantendrá durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia, y/o (iii) incluir al expediente, la documentación en el orden regular y correlativo de las actuaciones, la cual debe ser legible (Artículo 29).				

Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>PYD TELECOM:</u> <i>14.- La modificación propuesta introduce un cambio relevante, pues reemplaza el listado detallado de documentos exigidos para la formación del expediente por una referencia general a “la documentación que dispone el artículo 29”, incorporando además el uso de “y/o” como supuesto sancionable.</i> <i>Desde la visión de una Empresa Operadora, esta modificación no resulta favorable, porque amplía el alcance de la infracción y genera incertidumbre sobre cuáles documentos son obligatorios en cada caso. Actualmente, los requisitos son claros y coherentes con los lineamientos del TRASU, los cuales definen con precisión los medios probatorios aplicables a cada materia reclamable. La redacción propuesta podría permitir interpretaciones más extensivas y, en consecuencia, un mayor riesgo sancionador por aspectos formales, incluso cuando el expediente se encuentre completo y cumpla con los medios probatorios establecidos por el TRASU. Por ello, se sugiere mantener la estructura detallada del régimen vigente o precisar de manera expresa cuál es la documentación mínima obligatoria.</i> <i>40.- En relación con la incorporación del artículo 25-A, se advierte que el proyecto introduce un cambio en la forma de determinar la infracción asociada al proceso de validación, pasando de un esquema sustentado en la implementación y aplicación de lineamientos emitidos por la Resolución N° 00002-2021-GG/OSIPTEL a un modelo basado directamente en el cumplimiento del procedimiento previsto en la propia norma. Este ajuste plantea una transición hacia reglas más directamente vinculadas al contenido regulatorio, lo que implica revisar los procesos internos para asegurar su adecuada correspondencia con lo señalado en el artículo. Por otro lado, se observa que el concepto de sujeto activo empleado en el proyecto abarca diferentes tipos de legitimados, lo que demanda una lectura integral para garantizar que los mecanismos de validación se apliquen de manera uniforme en todos los canales de atención. En ese sentido, resultará relevante que, en la versión final del reglamento, el</i>	Acerca de que el alcance de las obligaciones de las empresas operadoras contempladas en el artículo 29 pueden estar sujetas a interpretaciones extensivas, debemos precisar que el tipo infractor contenido en el numeral 14 vigente detalla expresamente los documentos contenidos en el artículo 29; por lo que, el cambio de redacción propuesto por el proyecto normativo, haciendo referencia a la documentación que dispone el artículo 29, no amplía el alcance de la infracción ni genera incertidumbre de cuáles son los documentos que las empresas tienen incorporar en el expediente. Asimismo, la incorporación de la expresión “y/o” no introduce nuevas exigencias ni modifica las obligaciones previstas en el artículo 29, sino que delimita con mayor claridad los distintos supuestos de incumplimiento susceptibles de ser evaluados y sancionados de manera independiente. Por otro lado, la modificación propuesta no altera los lineamientos (aprobados mediante Resoluciones N° 001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, N° 002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL) ni los medios probatorios aplicables a las materias reclamables establecidos por el TRASU (aprobados mediante Resoluciones Resolución N° 004-2021-TRASU/SP/OSIPTEL, N° 003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL), los cuales continúan vigentes y constituyen el punto de referencia para la identificación de los documentos que conforman del expediente). Respecto del comentario sobre el artículo 25-A, se observa que el cuestionamiento de la empresa operadora se refiere a la obligación en sí y no al tipo infractor; por lo que, se remite a dicho apartado donde se da respuesta al comentario.

<i>alcance operativo de cada supuesto quede claramente delimitado, a efectos de evitar posibles interpretaciones divergentes al momento de su implementación.</i>	
<u>ENTEL:</u> <i>1. Sobre el régimen de infracciones del TUO del Reglamento de Reclamos:</i> <i>De acuerdo con el principio de legalidad y tipicidad sancionadora, contemplado en la Constitución Política del Perú y en el TUO de la LPAG, toda infracción administrativa debe estar descrita de forma clara, previa y expresa, sin margen para interpretaciones extensivas ni analogías.</i> <i>Al respecto, el Tribunal Constitucional⁹ ha sostenido que:</i> <i>Las prohibiciones que definen sanciones (...) deben estar redactadas con un nivel de precisión suficiente que permita a cualquier ciudadano de formación básica comprender sin dificultad lo que se está proscribiendo bajo amenaza de sanción.</i> <i>En ese marco, saludamos que el Informe N° 218-2025-DPRC/OSIPTEL, que sustenta las modificaciones a la Norma de las Condiciones de Uso, reconozca la necesidad de tipificar con mayor especificidad y reducir ambigüedades, al señalar que con ello:</i> <i>Se fortalece la seguridad jurídica y se dota a la autoridad reguladora de herramientas más eficaces para priorizar la supervisión en aquellas obligaciones con mayor impacto en la protección de los usuarios. (p. 91)</i> <i>No obstante, el nuevo enfoque debe ir más allá de la precisión técnica, en efecto, resulta indispensable que el régimen sancionador refleje un criterio de razonabilidad y selectividad, eliminando o ajustando conductas que no</i>	La modificación del artículo 96 consiste, principalmente, en el traslado de la tabla que contiene el Régimen de Infracciones y Sanciones del Anexo N° 1 al artículo 96, sin perjuicio de que se han modificado los tipos infractores cuyas obligaciones han sido materia de modificación, las cuales cuentan con el sustento técnico jurídico necesario en el Informe que sustenta la norma. De otro lado, sobre la recomendación de tomar en cuenta el enfoque de regulación responsiva o preventiva, este Regulador reconoce la importancia de contar con una amplia gama de herramientas administrativas que puedan ser usadas en caso de la ocurrencia de infracciones a efectos de salvaguardar los bienes jurídicos tutelados, así como los derechos de los usuarios. Estas herramientas se encuentran reconocidas en la normativa vigente, tanto en el TUO de la LPAG como en la normativa propia del OSIPTEL, tales como la aplicación de fiscalizaciones preventivas, comunicación de alertas preventivas, imposición de medidas correctivas, y el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador. Es por ello que, considerando que estas herramientas deben funcionar de forma flexible a fin de adaptarse a las circunstancias concretas, es necesario tipificar las conductas que el OSIPTEL considera relevantes para garantizar los intereses y derechos de los usuarios. Cabe indicar que, incluso ante el inicio de un PAS, ello no implica necesariamente la imposición inevitable de una multa; pero en caso de ser necesario, la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, en su artículo 30, así como el numeral 3 del artículo

⁹ Sentencia del Exp. N° 0007-2009-PI/TC, fundamento 37.

<i>impactan negativamente a los usuarios o que pueden gestionarse mediante corrección voluntaria, sin necesidad de sanción.</i> <i>Por lo tanto, en línea con la reciente modificación del régimen sancionador de la Norma de Condiciones de Uso, consideramos que el enfoque que debe orientar el nuevo régimen sancionador del TUO del Reglamento de Reclamos debe ser coherente con los principios de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad consagrados en el TUO de la LPAG, pero además con una visión moderna de regulación basada en el riesgo y el comportamiento de los sujetos regulados.</i> <i>Esta postura ha sido acogida en sectores que han transitado hacia un modelo más moderno de enforcement, como el sector ambiental, que ha incorporado expresamente el principio de regulación responsiva como criterio de fiscalización desde 2019 y ha sido ratificado en su nueva norma de 2025. De modo que, en el Reglamento de Supervisión del OEFA, aprobado por Resolución N° 00019-2025-OEFA/CD, se establece:</i> <i>(...) El ejercicio de la función de supervisión se realiza de forma modulada, en función de la oportunidad en que es realizada la acción de supervisión, el tipo de obligación fiscalizable, la gravedad del presunto incumplimiento, el desempeño ambiental del administrado u otros factores que permitan una intervención proporcional al cumplimiento de las obligaciones fiscalizables. (art. 4, literal i).</i> <i>Este principio parte de reconocer que la sanción no es un fin en sí mismo, sino una de varias herramientas posibles, y que debe aplicarse según el contexto y el comportamiento del regulado. Como ha explicado Gamarra Abarca (2020)¹⁰:</i> <i>Esto supone necesariamente un destierro de la visión predominantemente sancionadora que ve el castigo como una consecuencia inevitable ante una fiscalización. (p. 7)</i>	230 del TUO de la LPAG, contienen los criterios para imponer y graduar dichas sanciones incluyendo la razonabilidad y proporcionalidad. Asimismo, se debe precisar que, efectivamente, el OSIPTEL cuenta con regulación por comparación, como el Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos del Servicio Público Móvil, lo cual no significa que sea incompatible su empleo conjunto con las herramientas consideradas en la Regulación Responsiva, considerando que el Ranking tiene un carácter reputacional. Este ranking evalúa el desempeño de las empresas operadoras móviles frente a los reclamos presentados por sus usuarios considerando seis indicadores clave de desempeño (o <i>kpi</i>): incidencia de reclamos, solución anticipada de reclamos, motivación de la resolución, rapidez para resolver (tiempo promedio de resolución), incidencia de apelaciones fundadas e incidencia de quejas fundadas. Por último, en relación con la supuesta doble tipificación del artículo 14 del RGIS y los numerales 47 y 48 del Régimen de Infracciones y Sanciones, es necesario advertir que el artículo 14 del RGIS prevé como infracción el incumplimiento de la empresa operadora del acto o emisión con la que acoge la pretensión del usuario o abonado en primera instancia, la cual es una conducta infractora diferenciada de la recogida en el numeral 47 (no comunicar al usuario o al TRASU sobre la ejecución de la resolución de segunda instancia) y en el numeral 48 (no incluir en el expediente de reclamo el medio probatorio que acredite que ejecutó la resolución de primera o segunda instancia). Por lo expuesto, no corresponde acoger los comentarios de ENTEL.
---	---

¹⁰ Gamarra Abarca, S. (2019). De la indulgencia a la condena: la responsive regulation en el régimen de fiscalización ambiental en Perú. THEMIS Revista De Derecho, (74), 107–125. Recuperado de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/21236>.

Este enfoque encuentra su origen en la teoría de la Responsive Regulation desarrollada por Ayres y Braithwaite (1992), citado por Gamarra Abarca (2020), quienes proponen que la regulación debe adaptarse al comportamiento del regulado, aplicando de forma escalonada medidas adecuadas que vayan desde el consejo o la persuasión hasta la sanción, en función de la colaboración demostrada por el administrado.

En esa línea, la doctrina especializada destaca que:

Una relación regulatoria basada exclusivamente en la apertura de procedimientos administrativos sancionadores ante presuntas inconductas administrativas y la consecuente aplicación de sanciones tiende a generar una relación adversarial entre la Administración y la ciudadanía.

Las sanciones, al imponer castigos, terminan rompiendo la colaboración (...). Por el contrario, un enfoque de regulación responsiva busca transformar la manera en que las autoridades gestionan el cumplimiento normativo, promoviendo medidas correctivas ante la detección de inconductas (y de medidas preventivas inclusive) en lugar de sanciones punitivas. (Suca et. Al, 2024, p. 89)¹¹

Bajo este enfoque, es posible construir una “vinculación colaborativa” entre la Administración y los regulados, permitiendo que ambos trabajen juntos en la solución de los problemas regulatorios. Esta visión es especialmente valiosa en sectores como el de telecomunicaciones, donde muchas veces los incumplimientos responden a fallas operativas aisladas o al uso de múltiples sistemas técnicos y no a una intención de incumplir.

Por consiguiente, solicitamos respetuosamente que se replantee el régimen sancionador del TUO del Reglamento de Reclamos y se eliminen

¹¹ Suca Concha, Al et. Al (2024). Medidas correctivas como herramienta alternativa a las sanciones administrativas. Una propuesta metodológica. Revista de Derecho Administrativo (40), pp. 81-105. Recuperado de <https://redad.uc.cl/index.php/REDAE/article/view/82386>.

selectivamente las infracciones con menor impacto en la protección de los abonados y usuarios.

2. Obligaciones o conductas fuera del régimen sancionador y regulación por comparación:

En línea con los avances regulatorios recientes, consideramos que el régimen de infracciones del TUO del Reglamento de Reclamos debe alinearse con un enfoque de regulación por comparación y no recaer en un modelo sancionador desproporcionado. Esta visión ya ha sido adoptada por el propio OSIPTEL en el Informe N° 113-2023-DAPU/OSIPTEL, emitido durante la modificación del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios, en el que se señaló expresamente:

(...) esta propuesta normativa principalmente responde a un enfoque de regulación por comparación. Sin embargo, dependiendo del comportamiento de las empresas operadoras, el OSIPTEL podría disponer acciones correctivas, o iniciar un procedimiento regulatorio orientado a definir umbrales de sanción o de plan de mejora. (p. 82)

En ese sentido, ya existen herramientas actualmente vigentes como el Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos del Servicio Público Móvil, que permiten comparar y evaluar conductas sin necesidad de acudir inmediatamente a sanciones. Por lo tanto, proponemos que se elimine la tipificación de ciertas conductas formales que no generan una afectación grave comprobada ni comprometen los fines esenciales del procedimiento de atención de reclamos.

Así las cosas, del análisis del TUO del Reglamento de Reclamos, aproximadamente identificamos al menos 30 infracciones diferentes, lo que representa una carga normativa significativa para las empresas operadoras y ello podría generar un desorden en el momento de priorizar planes de fiscalización. Por otra parte, algunas de estas infracciones no delimitan de forma precisa cuál es la conducta exacta que se considera sancionable, lo que vulnera el principio de legalidad y tipicidad previsto en el TUO de la LPAG.

3. *Sobre la doble tipificación de la infracción relativa al incumplimiento de las órdenes y mandatos establecidos por el TRASU en materia de atención de usuarios*

Como bien se indicó en el Informe que presentamos junto con nuestros comentarios¹² a la propuesta de norma que modifica el Reglamento General de Infracciones y Sanciones (RGIS) de OSIPTEL¹³, elaborado por el profesor de Derecho Administrativo Ramón Huapaya:

La coexistencia del artículo 14° del RGIS y del ítem 47° y 48° del TUO del Reglamento de Reclamos genera una doble tipificación respecto al cumplimiento de resoluciones que acogen la pretensión del usuario, pues ambos regulan esencialmente la misma conducta. Esta duplicidad ha dado lugar a procedimientos sancionadores con una aplicación indistinta y errónea del artículo 14° del RGIS, aun cuando los hechos encajan claramente en el tipo previsto por el TUO del Reglamento de Reclamos. Para evitar interpretaciones discrecionales y garantizar la coherencia normativa, resulta necesario eliminar el artículo 14° del RGIS y mantener únicamente la tipificación contenida en el TUO del Reglamento de Reclamos.¹⁴

Por lo tanto, nuestra propuesta en línea con lo desarrollado en el informe legal citado es que se elimine el tipo infractor del RGIS, y solamente subsista el tipo del TUO del Reglamento de Reclamos.

Como así lo propusimos en nuestros comentarios anteriores, conforme a las modificaciones de la norma de las Condiciones de Uso, solicitamos que el OSIPTEL “depure” o “retire” el catálogo de las conductas sancionables que en muchos casos son de carácter formal u operativo que no generen

¹² Carta CGR-3137-2025-EPR (Nro. de registro 15576-2025)

¹³ Cuya difusión fue aprobada mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 072-2025-CD/OSIPTEL.

¹⁴ Ver **acápito 5.4** del Informe elaborado por el profesor Ramón Huapaya:

5.4. CORREGIR LA DOBLE TIPIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN RELATIVA AL INCUMPLIMIENTO DE LAS ÓRDENES Y MANDATOS ESTABLECIDOS POR EL TRASU EN MATERIA DE ATENCIÓN DE USUARIOS.
(...)

afectación real al usuario, y que, en los supuestos que se mantengan, se establezcan umbrales de incumplimiento y ventanas de corrección (por ejemplo, en alertas preventivas) antes de configurar infracción, siguiendo la experiencia ya aplicada en el Reglamento de Portabilidad, aprobado por Resolución N° 017-2024-CD/OSIPTEL. Con ello se evita sancionar, en lo posible, el error técnico o procedimental aislado —propio de integraciones, cargas masivas o sincronizaciones entre sistemas— y conduce la potestad sancionadora hacia incumplimientos materiales, reiterados o con impacto verificable.	
Propuesta para comentarios	Propuesta Final
“Artículo 99.- <u>Contacto</u> previo ante la empresa operadora El usuario realiza el registro en el Sistema de Gestión de Usuarios, siempre que previamente haya <u>contactado</u> a la empresa operadora <u>para la solución de su problema a través de cualquiera de sus canales de atención</u>. Para el registro del problema en el Sistema de Gestión de Usuarios, se puede solicitar <u>al usuario</u> el código de pedido otorgado previamente por la empresa operadora <u>o información que permita acreditar que intentó ingresar su solicitud a través de los canales de atención de la empresa operadora</u>. En caso el usuario hubiera presentado un <u>reclamo o queja</u> que se encuentre en plazo para la ejecución de una solución anticipada de reclamo, o un reclamo que se encuentre en trámite en primera o segunda instancia por el mismo hecho registrado en el sistema, la empresa operadora debe informar dicha situación a través del Sistema de Gestión de Usuarios, asimismo, debe abstenerse de gestionar su atención por este canal y seguir con la solución anticipada de reclamo o el trámite del procedimiento de reclamo <u>o queja</u> respectivo.”	“Artículo 99.- Contacto previo ante la empresa operadora El usuario realiza el registro en el Sistema de Gestión de Usuarios, siempre que previamente haya contactado a la empresa operadora para la solución de su problema a través de cualquiera de sus canales de atención. Para el registro del problema en el Sistema de Gestión de Usuarios, se puede solicitar al usuario el código de pedido otorgado previamente por la empresa operadora o la información que permita acreditar que intentó ingresar su solicitud a través de los canales de atención de la empresa operadora. En caso el usuario hubiera presentado un reclamo o queja que se encuentre en plazo para la ejecución de una solución anticipada de reclamo, o un reclamo que se encuentre en trámite en primera o segunda instancia por el mismo hecho registrado en el sistema, la empresa operadora debe informar dicha situación a través del Sistema de Gestión de Usuarios, asimismo, debe abstenerse de gestionar su atención por este canal y seguir con la solución anticipada de reclamo o el trámite del procedimiento de reclamo o queja respectivo.”
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL

ENTEL:

El artículo 99 reconoce acertadamente que, para activar el Sistema de Gestión de Usuarios, el usuario debe haber contactado previamente a la empresa operadora, lo cual resulta fundamental para mantener la naturaleza supletoria y no paralela de dicho sistema frente a los mecanismos de atención directa ya implementados por las operadoras.

Sin embargo, consideramos indispensable que el proyecto precise dos aspectos clave: i) la obligatoriedad de contar con el código de atención o solicitud entregado por la empresa; y ii) los criterios mínimos para que el usuario acredite fehacientemente el contacto previo con la empresa, sin generar indefensión ni duplicidad de casos.

1. De la necesidad de identificar el caso con un código de solicitud

Según el Artículo 3 del TUO del Reglamento de Reclamos, toda empresa operadora tiene la obligación de entregar un número o código de identificación al usuario, incluso desde la primera toma de contacto con su centro de atención. De igual forma, el Artículo 29 establece que todo expediente (sea reclamo, solicitud, consulta o avería) debe contar con un número de identificación único que permita su trazabilidad en los sistemas de gestión. El incumplimiento de estas disposiciones es sancionable.

Por ello, no corresponde relativizar la entrega o presentación del código de solicitud, dado que este ya es obligatorio por parte de la empresa y representa el mecanismo más idóneo para enlazar el reclamo ingresado a este sistema alternativo con el caso previamente atendido. Excluir este elemento, o dejarlo como una opción secundaria, podría desnaturalizar el procedimiento, crear espacios de duplicidad o incluso entorpecer el análisis técnico-jurídico de los casos.

2. De la necesidad de precisar la forma de acreditar el contacto previo.

En la segunda parte del artículo 99 se introduce la posibilidad de que el usuario registre su caso proporcionando “información que permita acreditar” que intentó contactar previamente con la empresa operadora.

De la revisión de las respuestas brindadas por las empresas operadoras en el Sistema de Gestión de Usuarios “Checa tu caso”, se advierte que no se brinda atención o una solución efectiva al usuario bajo la premisa de que no cuenta con un código de pedido, a pesar de que, es posible que la operadora pueda revisar en sus sistemas si el usuario tuvo alguna interacción previa en sus canales de atención.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que, en algunos casos, los usuarios no son atendidos por las empresas operadoras y tampoco les brindan el código de pedido. Asimismo, se advierten casos en los cuales los usuarios no recuerdan dicho código.

En ese sentido, se propone flexibilizar el texto de la norma en este extremo, y que el usuario realice el registro en el Sistema de Gestión de Usuarios “Checa tu caso”, siempre que previamente haya contactado a la empresa operadora para la solución de su problema a través de cualquiera de sus canales de atención, por lo que se puede solicitar al usuario el código de pedido otorgado previamente por la empresa operadora u otra información que le permita acreditar que intentó ingresar su solicitud a través de los canales de atención de la empresa operadora.

<i>No se define, sin embargo, qué se entenderá como medio suficiente para acreditar esa interacción previa. Ello podría crear espacios para declaraciones de parte que no se puedan verificar, ni vincular con un ticket de atención generado.</i> <i>Por tanto, proponemos que el OSIPTEL precise que la acreditación del contacto previo debe consistir, en principio, en indicar el código de solicitud entregado por la empresa operadora, y solo de forma excepcional y acreditada, que se permita presentar otro tipo de evidencia a fin de evitar duplicidades en los trámites, la falta de trazabilidad o la no correspondencia con alguna de las categorías de problema que soporta la plataforma.</i>	
<u>CLARO:</u> <i>Al respecto, tenemos a bien recomendar modificar la redacción del artículo para reforzar la obligatoriedad y mejorar la claridad del procedimiento. En lugar de la expresión “se puede solicitar”, se sugiere emplear “se debe solicitar” o “resulta obligatorio solicitar”, con el fin de establecer de manera expresa que el OSIPTEL, a través de la plataforma Checa tu Caso, tiene la obligación de requerir al usuario el código de pedido o la información que acredite el contacto previo con la empresa operadora.</i> <i>Asimismo, se considera necesario incorporar una disposición que contemple el supuesto en el que el usuario no cuente con un código de pedido o no haya realizado un contacto previo con la empresa operadora. En este escenario, el procedimiento debe establecer con claridad:</i> <i>• Si la ausencia del código implica la inadmisibilidad automática del caso, o</i> <i>• Si se debe brindar al usuario una orientación para subsanar el requisito, permitiendo continuar con el trámite bajo ciertas condiciones.</i>	Con relación a lo indicado por Claro, respecto de la obligatoriedad del requerimiento del código de atención, debemos precisar lo siguiente: Al respecto, debe tenerse en cuenta que, en algunos casos, los usuarios no son atendidos por las empresas operadoras y tampoco les brindan el código de pedido. Asimismo, se advierten casos en los cuales los usuarios no recuerdan dicho código. En ese sentido, se propone flexibilizar el texto de la norma en este extremo, y que el usuario realice el registro en el Sistema de Gestión de Usuarios “Checa tu caso”, siempre que previamente haya contactado a la empresa operadora para la solución de su problema a través de cualquiera de sus canales de atención, por lo que se puede solicitar al usuario el código de pedido otorgado previamente por la empresa operadora u otra información que le permita acreditar que intentó ingresar su solicitud a través de los canales de atención de la empresa operadora.

<i>Esta precisión normativa es fundamental para evitar ambigüedades en la interpretación y asegurar un equilibrio entre la exigencia de trazabilidad y el derecho del usuario a presentar su caso.</i>	
<u>AFIN:</u> <i>Al respecto, tenemos a bien recomendar modificar la redacción del artículo para reforzar la obligatoriedad y mejorar la claridad del procedimiento. En lugar de la expresión “se puede solicitar”, se sugiere emplear “se debe solicitar” o “resulta obligatorio solicitar”, con el fin de establecer de manera expresa que el OSIPTEL, a través de la plataforma Checa tu Caso, tiene la obligación de requerir al usuario el código de pedido o la información que acredite el contacto previo con la empresa operadora.</i> <i>Asimismo, se considera necesario incorporar una disposición que contemple el supuesto en el que el usuario no cuente con un código de pedido o no haya realizado un contacto previo con la empresa operadora. En este escenario, el procedimiento debe establecer con claridad:</i> <i>• Si la ausencia del código implica la inadmisibilidad automática del caso, o</i> <i>• Si se debe brindar al usuario una orientación para subsanar el requisito, permitiendo continuar con el trámite bajo ciertas condiciones.</i> <i>Esta precisión normativa es fundamental para evitar ambigüedades en la interpretación y asegurar un equilibrio entre la exigencia de trazabilidad y el derecho del usuario a presentar su caso.</i>	Sobre los comentarios de AFIN nos remitimos a lo expuesto en los párrafos previos, al ser similares a los expuestos por CLARO.
Propuesta para comentarios	Propuesta Final
“Artículo 100.- Registro de problemas <i>El usuario puede registrar el problema directamente en el Sistema de Gestión de Usuarios mediante la página web, el aplicativo móvil u otra</i>	“Artículo 100.- Registro de problemas <i>El usuario puede registrar el problema directamente en el Sistema de Gestión de Usuarios mediante la página web, el aplicativo móvil u otra herramienta informática que el OSIPTEL habilite para tal fin.</i>

<i>herramienta informática que el Osiptel habilite para tal fin, <u>la cual cuenta con funcionalidades automatizadas que facilitan el registro.</u></i> <i>El personal del Osiptel puede apoyar al usuario a realizar el registro de los problemas que llegan a su conocimiento a través de sus distintos canales de atención, <u>así como registrar de oficio casos de usuarios que son derivados por entidades públicas u otros cuya afectación es masiva.</u></i> <i>Los problemas pueden ser registrados en el Sistema de Gestión de Usuarios, en tanto subsista el hecho que lo ocasione.</i> <i>El registro de los problemas se puede realizar las 24 horas, los 7 días de la semana. Sin embargo, los problemas que hubieran sido registrados los días sábados, domingos, feriados, días no laborables o días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas, se considerará como fecha de registro el día hábil siguiente.”</i>	<i>El Sistema de Gestión de usuarios cuenta con funcionalidades automatizadas que facilitan el registro.</i> <i>El personal del OSIPTEL puede apoyar al usuario a realizar el registro de los problemas que llegan a su conocimiento a través de sus distintos canales de atención, <u>así como registrar de oficio casos de usuarios que son derivados por entidades públicas u otros cuya afectación es masiva.</u></i> <i>Los problemas pueden ser registrados en el Sistema de Gestión de Usuarios, en tanto subsista el hecho que lo ocasione.</i> <i>El registro de los problemas se puede realizar las 24 horas, los 7 días de la semana. Sin embargo, los problemas que hubieran sido registrados los días sábados, domingos, feriados, días no laborables o días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas, se considerará como fecha de registro el día hábil siguiente.”</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>ENTEL:</u> <i>Saludamos que el artículo 100 del Proyecto contemple la habilitación de canales automatizados y permanentes para que los usuarios puedan registrar sus inconvenientes. No obstante, a fin de facilitar su aplicación práctica, así evitar duplicidades o cargas operativas de traslados innecesarios que podrían ser improcedentes, acompañamos nuestros comentarios con las siguientes precisiones:</i> <i>1. Sobre el horario aplicable para considerar un registro en el SGU como presentado en el mismo día hábil</i> <i>Resulta necesario que el Proyecto precise que el horario límite para considerar un registro como efectuado dentro del mismo día hábil en el Sistema de Gestión de Usuarios (SGU) guarde coherencia con el principio de razonabilidad consagrado en el TUO de la LPAG.</i>	Sobre el horario aplicable para los registros en el SGU <i>Respecto a la preocupación planteada por Entel sobre la necesidad de contar con un horario diferenciado para la atención de los registros de los problemas en el Sistema de Gestión de Usuarios, debemos precisar que, si bien el instructivo técnico establece que <u>el Sistema notifica por correo electrónico a las empresas operadoras todos los problemas registrados durante el día, de acuerdo con el artículo 100 los problemas registrados en días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas se considera como fecha de registro el día hábil siguiente; por lo que, la norma ya ha establecido un límite razonable de horario para el registro.</u></i> <i>Cabe indicar que el uso de medios electrónicos en los procedimientos administrativos previsto en el TUO de la Ley General de Procedimiento Administrativo, tienen como finalidad facilitar la tramitación y el registro continuo de la información a través de las plataformas digitales.</i>

En ese sentido, sugerimos que dicho horario se fije conforme a lo que informamos mediante nuestra carta CGR-177-2025-AER¹⁵ con fecha 10.01.2025, esto es:

- *Lunes a jueves de 8:45 a.m. hasta las 4:45 p.m.*
- *Viernes de 8:45 a.m. hasta las 2:00 p.m.*

Con ello, que en aplicación del principio de razonabilidad, el SGU sea compatible con los horarios administrativos de las empresas y del propio OSIPTEL, y se pueda garantizar el tratamiento ordenado y oportuno de cada caso.

2. Sobre la exclusividad del SGU como canal para traslado de casos

Considerando que el SGU es un sistema automatizado, con funcionalidades técnicas orientadas a la trazabilidad y validación de registros, se recomienda que este canal sea el único habilitado para el traslado de casos reportados por los clientes hacia las empresas operadoras.

En esa línea, no debería permitirse el traslado de problemas o reclamos a través de canales no formales, como correo electrónico del OSIPTEL (DAPU) o cartas sin referencia normativa, debido a que:

- *No son canales legalmente reconocidos para registros, según el TUO del Reglamento de Reclamos.*
- *Podrían generar desorden en los plazos, duplicidades en la atención o dificultades de registro en los sistemas internos de las empresas.*
- *Serían contradictorios el objetivo de estandarización procedimental y automatización que se busca con el SGU.*

3. Sobre el registro de casos derivados por entidades públicas y la afectación masiva

Respecto de la exclusividad del Sistema de Gestión de Usuarios para el traslado de problemas de usuarios

Cabe precisar que, de acuerdo con lo establecido en el Instructivo Técnico del Sistema de Gestión de Usuarios, el sistema no registra todos los casos de los usuarios, como por ejemplo aquellos casos que hayan sido tramitados previamente por el mismo problema o hayan generado un reclamo.

En ese sentido, el OSIPTEL, en el ejercicio de sus funciones de supervisión y protección de los derechos de los usuarios, puede trasladar a las empresas operadoras aquellos casos que, por su naturaleza o urgencia, requieran una atención oportuna y que no necesariamente puedan ser gestionados exclusivamente a través del Sistema de Gestión de Usuarios - SGU.

Sobre el registro de problemas derivados por parte de entidades

Al respecto, corresponde señalar que algunos usuarios acuden a solicitar tutela por parte de otras entidades del Estado que no cuentan con competencia para gestionar la atención de sus problemas, tales como Indecopi, Defensoría del Pueblo, Congreso de la República, entre otros, quienes, en virtud del deber de encauzamiento, trasladan el caso al OSIPTEL, de acuerdo con nuestras competencias legales. En estos supuestos, no siempre es viable contactar al usuario para coordinar el registro de su caso a través del Sistema de Gestión de Usuarios - “Checa tu caso”, por lo que, a fin de facilitar su registro, se requiere establecer la facultad expresa del OSIPTEL de registrar este tipo de casos en el Sistema de Gestión de Usuarios - “Checa tu caso”.

Cabe indicar que el registro de los problemas estará sujeto a lo dispuesto en el artículo 99 del Reglamento de Reclamos, así como en el Instructivo Técnico del Sistema de Gestión de Usuarios - “Checa tu caso”.

¹⁵ Registrado con código de solicitud N° 00976-2025/MPV

<i>En relación con el segundo párrafo del artículo 100, se sugiere precisar los criterios para el registro de oficio por parte del OSIPTEL respecto de:</i> <i>• Usuarios derivados por entidades públicas, lo cual debe guardar coherencia con el listado de problemas bajo competencia del OSIPTEL alineado con el Instructivo Técnico del SGU, y en particular, con los hechos efectivamente reclamables conforme al TUO del Reglamento de Reclamos vigente.</i> <i>• Casos de afectación masiva, respecto de los cuales se debe indicar cómo se registrarán en el SGU, si se tratarán como múltiples registros individuales o como un expediente colectivo, y si los usuarios serán notificados del ingreso automático y quiénes serían estos.</i> <i>Es importante garantizar que estos registros pasen por un proceso previo de validación a cargo del OSIPTEL, a fin de evitar una carga desproporcionada de casos que luego sean calificados como improcedentes por falta de competencia o por ausencia de información suficiente sobre el hecho reportado.</i>	
<u>CLARO:</u> <i>Si bien el artículo establece el procedimiento para el registro de problemas en el Sistema de Gestión de Usuarios, se considera necesario incorporar en el texto normativo o en el instructivo técnico, una disposición que confirme que los casos de oficio se validarán conforme al artículo 99, asegurando trazabilidad y consistencia.</i>	Corresponde señalar que la modificación formulada tiene por finalidad facilitar el registro de problemas de usuarios derivados por entidades. Sin embargo, el registro de los problemas estará sujeto a lo dispuesto en el artículo 99 del Reglamento de Reclamos, así como en el Instructivo Técnico del Sistema de Gestión de Usuarios.
<u>AFIN:</u> <i>Si bien el artículo establece el procedimiento para el registro de problemas en el Sistema de Gestión de Usuarios, se considera necesario incorporar en el texto normativo o en el instructivo técnico, una disposición que confirme que los casos de oficio se validarán conforme al artículo 99, asegurando trazabilidad y consistencia.</i>	Sobre los comentarios de AFIN nos remitimos a lo expuesto en el párrafo previo, al ser similares a los expuestos por CLARO.
Propuesta para comentarios	Propuesta Final

Artículo 103.- Plazo para la atención de los problemas reportados <i>Las empresas operadoras deben atender el problema reportado por el usuario y registrar una respuesta en el Sistema de Gestión de Usuarios en <u>un plazo máximo de tres (3) días hábiles</u>.</i>	“Artículo 103.- Plazo para la atención de los problemas reportados <i>Las empresas operadoras deben atender el problema reportado por el usuario y registrar una respuesta en el Sistema de Gestión de Usuarios en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, salvo aquellos supuestos en los que el Instructivo Técnico establezca un plazo de atención distinto.”</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>ENTEL:</u> <i>Respecto del artículo 103 del Proyecto, si bien valoramos que el proyecto normativo plantee plazos claros para la atención de problemas ingresados en el SGU, consideramos que el plazo de tres (3) días hábiles podría resultar insuficiente en determinados casos que, por su naturaleza, requieren validaciones adicionales, interacción directa con el usuario o el procesamiento de información de terceros como los bancos. Por ello, proponemos que el artículo contemple un plazo de hasta cinco (5) días hábiles, en línea con el principio de razonabilidad y en beneficio de la calidad de atención.</i> <i>1. Casos que requieren contacto directo y coordinación con el abonado</i> <i>En muchas oportunidades, para brindar una atención efectiva al problema reportado, la empresa operadora necesita contactar directamente al abonado, a fin de: i) recibir mayor detalle del caso reportado, ii) confirmar información sobre titularidad, uso del servicio, o ubicación del evento o iii) acordar con el usuario la mejor forma o momento para resolver el caso (por ejemplo, agendamiento de visita técnica, revisión de cobertura, etc.).</i> <i>Este tipo de atención personalizada no siempre puede realizarse de inmediato, ya que depende también de la disponibilidad del propio usuario para recibir una llamada, responder mensajes o participar en la atención.</i> <i>2. Casos complejos o mixtos ya sea por materias reclamables y no reclamables</i>	Con relación a la propuesta de que la atención de los problemas registrados en el SGU sea ampliada de tres (3) a cinco (5) días hábiles, debemos precisar que la modificación del artículo 103 recoge el plazo máximo de 3 días hábiles establecido en el Instructivo Técnico de Sistema de Gestión de Usuarios para los casos distintos a la categoría postes y cableados. En ese contexto, la adopción de un plazo único y uniforme de 3 días hábiles responde a los siguientes criterios: • Simplicidad y predictibilidad: Un plazo único permite al usuario conocer con claridad cuándo debe recibir una respuesta, reduciendo la incertidumbre y los costos de información. • Incentivos adecuados para la atención temprana: Plazos más breves promueven que las empresas prioricen la solución oportuna de los problemas, evitando su escalamiento artificial a instancias formales de reclamo. • Reducción de reprocesos: La evidencia contenida en el Informe muestra que los mayores costos del sistema no provienen de análisis técnicos incompletos, sino de la reiteración de gestiones, reclamos y quejas derivadas de respuestas tardías. Asimismo, se debe considerar que, durante el año 2025, las empresas operadoras Claro, Movistar, Entel y Bitel han registrado un total de 31 943 casos reportados, de los cuales solo un total de 844 casos, esto es solo 2.6% de la totalidad de los casos de usuarios, fueron atendidos fuera del

<i>Como es de conocimiento del OSIPTEL, también se presentan con frecuencia casos que no se enmarcan estrictamente dentro de una única categoría, sino que combinan aspectos regulados con solicitudes complementarias (no reguladas). A modo de ejemplo:</i> <i>Reportes por calidad del servicio acompañados de pedidos de compensación o indemnización.</i> <i>Problemas que involucran intervención de terceros, como bancos emisores de tarjetas, pasarelas de pago, entre otros.</i> <i>Por consiguiente, para una respuesta que le sirva al cliente, es necesario, en muchos casos, verificar más los antecedentes o recopilar información externa, lo cual excede el margen operativo de tres (3) días hábiles.</i>	plazo de los 3 días hábiles; por lo que, no resulta razonable ni necesario ampliar el plazo de atención. Debe considerarse que el SGU es un mecanismo alternativo de solución de controversias, cuya naturaleza principal es que debe ser expeditivo, dado que no implica el inicio de un procedimiento de reclamo, y, por tanto, el usuario en caso no vea solucionado su problema, deberá iniciar el referido procedimiento con los plazos que este contempla. En ese sentido, no se acoge los comentarios vertidos al respecto.
<u>CLARO:</u> <i>Sobre este aspecto debemos señalar que el plazo máximo de tres (3) días hábiles para atender el problema y registrar la respuesta en el Sistema de Gestión de Usuarios podría resultar inadecuado para casos complejos, dado que ese plazo mínimo no permite un análisis técnico exhaustivo por parte de la empresa operadora.</i> <i>Esta limitación puede generar un efecto adverso para el usuario, prolongando el proceso, dado que, ante una respuesta incompleta o insuficiente, el cliente se verá obligado a recurrir nuevamente al SGU y posteriormente presentar un reclamo formal.</i> <i>En consecuencia, la intención de agilizar la atención se convierte en una carga adicional para el usuario, afectando la eficiencia, calidad y oportunidad del procedimiento.</i> <i>En atención a ello sugerimos evaluar la posibilidad de establecer plazos diferenciados según la complejidad del problema reportado, por ejemplo:</i> <i>Problemas simples: mantener el plazo de 3 días hábiles.</i>	Con relación a los comentarios de CLARO y su propuesta de que la atención de los problemas registrados en el SGU sea ampliada de tres (3) a cinco (5) días hábiles, argumentando que el plazo de tres (3) días hábiles no permitiría realizar un análisis técnico exhaustivo y que ello podría generar respuestas incompletas, corresponde señalar que dicha propuesta no resulta atendible, conforme a la evidencia empírica, el análisis económico y el enfoque regulatorio desarrollados en el Informe que sustenta la norma, por las consideraciones siguientes: i. Evidencia empírica sobre la capacidad operativa de las empresas De acuerdo con la información analizada en el Informe, la gran mayoría de los problemas registrados en el Sistema de Gestión de Usuarios son atendidos dentro del plazo de tres (3) días hábiles, lo que evidencia que las empresas operadoras cuentan con la capacidad operativa necesaria para cumplir con dicho estándar. En particular, durante el año 2025, las empresas Claro, Movistar, Entel y Bitel registraron un total de 31 943 problemas reportados, de los cuales solo 844 casos fueron atendidos fuera del plazo de tres (3) días hábiles, lo que representa apenas el 2,6 % del total. Es decir, más del 97 % de los problemas fueron atendidos oportunamente.

- *Problemas complejos o que requieran análisis técnico adicional: permitir la ampliación del plazo en 2 días hábiles adicionales, garantizando una respuesta completa y evitando la duplicidad de gestiones por parte del usuario.*

Esta diferenciación contribuiría a mejorar la calidad de la atención, reducir la carga operativa y asegurar un trato justo para el usuario.

Este resultado confirma que los casos que eventualmente podrían requerir un mayor análisis técnico constituyen situaciones excepcionales y no justifican una modificación general del plazo máximo de atención, tal como se desarrolla en el análisis del desempeño del Sistema de Gestión de Usuarios contenido en el Informe.

ii. Justificación del plazo único desde un enfoque de eficiencia y protección al usuario

El Informe identifica que uno de los principales problemas del procedimiento de atención de reclamos y problemas es la extensión innecesaria de los tiempos de respuesta, lo cual incrementa los costos de espera del usuario, reduce la probabilidad de solución temprana y afecta negativamente la percepción de efectividad del sistema.

En ese contexto, la adopción de un plazo único y uniforme responde a los siguientes criterios:

- **Simplicidad y predictibilidad:** Un plazo único permite al usuario conocer con claridad cuándo debe recibir una respuesta, reduciendo la incertidumbre y los costos de información.
- **Incentivos adecuados para la atención temprana:** Plazos más breves promueven que las empresas prioricen la solución oportuna de los problemas, evitando su escalamiento artificial a instancias formales de reclamo.
- **Reducción de reprocesos:** La evidencia contenida en el Informe muestra que los mayores costos del sistema no provienen de análisis técnicos incompletos, sino de la reiteración de gestiones, reclamos y quejas derivadas de respuestas tardías.

En efecto, el Sistema de Gestión de Usuarios ha sido diseñado como un mecanismo complementario y previo al procedimiento de reclamos, orientado a brindar soluciones rápidas. En ese marco, ampliar el plazo máximo de atención desnaturalizaría su finalidad preventiva y trasladaría innecesariamente al usuario los costos de la complejidad interna de la empresa.

iii. Sobre la inviabilidad de los plazos diferenciados por complejidad

La propuesta de establecer plazos diferenciados según la complejidad del problema no resulta compatible con los objetivos regulatorios ni con la evidencia disponible, por las siguientes razones:

- **Dificultad de definición objetiva de la “complejidad”**

El Informe señala que una clasificación ex ante de los problemas según su complejidad introduciría un alto grado de discrecionalidad en la gestión de los plazos, con el riesgo de que un número significativo de casos sea encuadrado como “complejo”, generando extensiones sistemáticas del tiempo de atención.

- **Riesgo de incentivos perversos**

La diferenciación de plazos podría incentivar a las empresas a calificar un mayor número de casos como complejos para ampliar el plazo de atención, afectando la oportunidad de la respuesta al usuario.

- **Beneficio marginal reducido frente al costo regulatorio**

Dado que solo un 2.6 % de los casos excede actualmente el plazo de tres (3) días hábiles, la ampliación general del plazo generaría un perjuicio para más del 97 % de los usuarios que hoy reciben una atención oportuna, sin que ello se traduzca en una mejora significativa del resultado del sistema.

Estos aspectos han sido considerados en el análisis de alternativas desarrollado en el Informe, el cual concluye que los plazos únicos y homogéneos resultan más eficientes y coherentes con la finalidad del SGU.

iv. Existencia de mecanismos complementarios para los casos insatisfactorios

El Informe precisa que, en caso el usuario no se encuentre conforme con la respuesta brindada dentro del plazo previsto, esta conserva plenamente su derecho de presentar un reclamo.

	En ese sentido, el Sistema de Gestión de Usuarios no constituye la única vía de tutela, sino un mecanismo preventivo y complementario, cuyo diseño busca precisamente evitar que los problemas se conviertan en reclamos formales más costosos y prolongados. En consecuencia, no se acoge la propuesta de ampliar o diferenciar los plazos de atención según la complejidad del problema reportado, toda vez que: • La evidencia empírica demuestra que las empresas operadoras atienden más del 97 % de los casos dentro del plazo de tres (3) días hábiles. • El plazo único de tres (3) días hábiles resulta consistente con los objetivos de celeridad, simplicidad y protección efectiva del usuario. • La diferenciación de plazos introduciría complejidad innecesaria, discrecionalidad e incentivos contrarios a la atención oportuna. • Existen mecanismos posteriores que garantizan el derecho del usuario en caso de disconformidad. Este enfoque es coherente con el análisis desarrollado en el Informe que sustenta la norma, orientado a reducir los tiempos de atención, los costos de espera y la congestión del sistema.
<u>AFIN:</u> <i>Sobre este aspecto debemos señalar que el plazo máximo de tres (3) días hábiles para atender el problema y registrar la respuesta en el Sistema de Gestión de Usuarios podría resultar inadecuado para casos complejos, dado que ese plazo mínimo no permite un análisis técnico exhaustivo por parte de la empresa operadora.</i> <i>Esta limitación puede generar un efecto adverso para el usuario, prolongando el proceso, dado que, ante una respuesta incompleta o insuficiente, el cliente se verá obligado a recurrir nuevamente al SGU y posteriormente presentar un reclamo formal.</i>	Sobre los comentarios de AFIN nos remitimos a lo expuesto en los párrafos previos, al ser similares a los expuestos por CLARO.

<i>En consecuencia, la intención de agilizar la atención se convierte en una carga adicional para el usuario, afectando la eficiencia, calidad y oportunidad del procedimiento.</i> <i>En atención a ello sugerimos evaluar la posibilidad de establecer plazos diferenciados según la complejidad del problema reportado, por ejemplo:</i> <i>• Problemas simples: mantener el plazo de 3 días hábiles.</i> <i>• Problemas complejos o que requieran análisis técnico adicional: permitir la ampliación del plazo en 2 días hábiles adicionales, garantizando una respuesta completa y evitando la duplicidad de gestiones por parte del usuario.</i> <i>Esta diferenciación contribuiría a mejorar la calidad de la atención, reducir la carga operativa y asegurar un trato justo para el usuario.</i>	
Propuesta para comentarios	Propuesta Final
Artículo 104.- Generación de reclamos y quejas <i>Una vez vencido el plazo para la atención de los problemas, en caso el usuario no haya recibido respuesta o no se encuentre conforme con la atención brindada por la empresa operadora y el problema reportado corresponda a una materia reclamable u objeto de queja, tiene expedito su derecho para solicitar la generación de un reclamo o queja, respectivamente, a través del Sistema de Gestión de Usuarios.</i> <i>El reclamo o queja se genera a través del Sistema de Gestión de Usuarios considerando la información registrada en este sistema, sin que el usuario pueda, en ese momento, modificar su pretensión respecto del problema comunicado al inicio de la gestión. Para ello, el usuario tendrá un plazo máximo de cinco (5) días calendario de vencido el plazo de atención por parte de la empresa operadora o de emitida la respuesta, para poder generar el reclamo o queja por este sistema. Vencido este plazo, el usuario tiene expedito su derecho a presentar su reclamo o queja por cualquiera de los demás canales establecidos.</i>	“Artículo 104.- Generación de reclamos y quejas <i>Una vez vencido el plazo para la atención de los problemas, en caso el usuario no haya recibido respuesta o no se encuentre conforme con la atención brindada por la empresa operadora y el problema reportado corresponda a una materia reclamable o, tratándose de quejas, únicamente respecto de los supuestos previstos en los numerales 2, 3 y 4 del artículo 74 de la presente norma, tiene expedito su derecho para solicitar la generación de un reclamo o de la queja correspondiente, a través del Sistema de Gestión de Usuarios.</i> <i>El reclamo o queja, se generan a través del Sistema de Gestión de Usuarios considerando la información registrada en este sistema, sin que el usuario pueda, en ese momento, modificar su pretensión respecto del problema comunicado al inicio de la gestión. Para la generación del reclamo o queja, el usuario tendrá un plazo máximo de cinco (5) días calendario de vencido el plazo que tiene para atender la empresa operadora o de emitida la respuesta. Vencido este plazo, el usuario tiene expedito su</i>

<i>La presentación del reclamo o queja a la empresa operadora a través del Sistema de Gestión de Usuarios, se puede realizar las 24 horas, los 7 días de la semana. Sin embargo, los reclamos o quejas presentados los días sábados, domingos, feriados, días no laborables o días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas, se consideran como fecha de presentación el día hábil siguiente.</i> <i>La empresa operadora debe consignar en el Sistema de Gestión de Usuarios el código de reclamo o queja que corresponda, en el mismo día de haber recibido la notificación en el que se le informa sobre su generación a través de este sistema.</i>	<i>derecho a presentar su reclamo o queja por cualquiera de los demás canales establecidos.</i> <i>La presentación del reclamo o queja a la empresa operadora a través del Sistema de Gestión de Usuarios, se puede realizar las 24 horas, los 7 días de la semana. Sin embargo, los reclamos o quejas presentados los días sábados, domingos, feriados, días no laborables o días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas, se consideran como fecha de presentación el día hábil siguiente.</i> <i>La empresa operadora debe consignar en el Sistema de Gestión de Usuarios el código de reclamo o queja que corresponda, en el mismo día de haber recibido la notificación en el que se le informa sobre su generación a través de este sistema.”</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>ENTEL:</u> <i>Si bien se valora la iniciativa del OSIPTEL, consideramos necesario precisar expresamente que este canal no debe ser habilitado para el ingreso formal de reclamos ni de recursos como la queja, debido a las siguientes razones:</i> <i>1. El SGU no debe ser manejado como un canal alternativo para el ingreso de reclamos o quejas</i> <i>De acuerdo con el TUO del Reglamento de Reclamos vigente, los reclamos y quejas son actos formales que marcan el inicio (o impugnación) de un procedimiento administrativo. Estos actos deben cumplir requisitos específicos, como la identificación del usuario, la consignación de su pretensión, la presentación dentro de plazo y, en algunos casos, la firma u otros medios de validación, conforme a lo previsto en el TUO del Reglamento de Reclamos.</i> <i>Si bien el proyecto señala que el ingreso por el SGU sería “opcional”, consideramos oportuno mencionar que esta alternativa:</i>	Sobre el SGU como medio alternativo de solución Respecto a lo señalado por Entel, es de precisar que, el Sistema de Gestión de Usuarios ha sido concebido para permitir que los usuarios registren los problemas que reportan ante las empresas operadoras y que estos sean atendidos y solucionados en la brevedad, sin necesidad de que los mismos puedan llegar a un reclamo o queja. Asimismo, es de precisar que el Sistema de Gestión de Usuarios no pretende reemplazar el procedimiento de reclamo, por el contrario, de acuerdo con lo establecido en el artículo 99 del Reglamento de Reclamos, el usuario solo podrá realizar el registro de sus problemas cuando haya presentado previamente su solicitud ante la empresa operadora; por tanto, es esta quien conoce primero el trámite y/o inconveniente del usuario y, en caso no haya sido atendido correctamente o persista el inconveniente, puede canalizar su requerimiento a través del Sistema de Gestión de Usuarios. Sobre la presentación de quejas a través del SGU

- *Desnaturaliza la función del SGU como canal complementario, orientado a gestionar insatisfacciones experimentadas con faltas de atención, no son procedimientos administrativos.*
- *Afecta en muchos la trazabilidad del canal de atención formal, al permitir que un procedimiento sustancial (como la queja) se tramite en paralelo a los canales oficiales.*

Por ello, respetuosamente proponemos que no se habilite el SGU para el ingreso de reclamos ni de quejas.

2. En caso se mantenga el ingreso de reclamos por el SGU, no debe incluirse la queja

En caso el regulador considere mantener la posibilidad de ingresar reclamos por este canal, tal como ya contempla el TEO vigente en casos derivados por OSIPTEL, consideramos que no debería ampliarse esta posibilidad a la figura de la queja, debido a que:

- *La queja, por su naturaleza, supone un análisis previo sobre el cumplimiento o incumplimiento de deberes procesales de la empresa operadora, siendo ello así se considera un remedio procesal (negativa de recepción, suspensión indebida del servicio, requerimiento de pagos indebidos, etc.).*
- *Permitir la queja por el SGU abriría la posibilidad de que cualquier disconformidad en el procedimiento sea canalizada como una queja formal, con lo cual se incrementaría este tipo de procedimientos.*

En todo caso, el uso del SGU podría mantenerse como el mecanismo manejado actualmente, pero no como canal directo para la tramitación formal de una queja.

3. Sobre el plazo de 5 días para que el usuario decida presentar un reclamo o queja luego de la gestión en el SGU

Sobre la posibilidad de ingresar quejas a través del Sistema de Gestión de Usuarios, corresponde precisar que la finalidad de esta modificación es que los usuarios puedan obtener una solución más ágil y directa a sus problemas. En ese sentido, el texto normativo prevé que determinados supuestos de queja tales como la suspensión del servicio por falta de pago, negativa a recibir reclamo u otorgar código de reclamo, así como la negativa a recibir el pago del monto que no es materia de reclamo, puedan ser gestionados a través del Sistema de Gestión de Usuarios. Con esta medida, la presentación de la queja a través del referido sistema busca promover una solución temprana y oportuna a estos problemas del usuario que pueden ser gestionables ágilmente por la empresa operadora.

Por otro lado, corresponde precisar que la propuesta normativa establece un plazo máximo de 5 días hábiles para que el usuario, una vez concluida la gestión, pueda decidir si presenta un reclamo o queja por ese medio. Trascurrido dicho plazo, el usuario mantiene su derecho de presentar su reclamo o queja formal ante su operador **a través de cualquiera de sus canales de presentación.**

<i>Compartimos la preocupación del regulador respecto a la necesidad de evitar casos abiertos de forma indefinida, lo cual puede generar incertidumbre para el usuario y para la empresa. En ese sentido, saludamos la propuesta de establecer un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para que el usuario formalice su decisión, vencido el cual podrá canalizar su reclamo por los medios tradicionales.</i> <i>Sin embargo, si el usuario decide interponer una queja, esta debe ingresarse únicamente a través de los canales regulados del operador, y no mantenerse como opción habilitada en el SGU.</i>	
<u>CLARO:</u> <i>Con relación a este artículo se ha identificado una contradicción normativa, debido a que el artículo 99 establece que, si el usuario ya presentó un reclamo o queja que se encuentra en plazo para la ejecución de una solución anticipada, o si existe un reclamo o queja en trámite en primera o segunda instancia por el mismo hecho, la empresa operadora debe informar esta situación en el SGU y abstenerse de gestionar la atención por este canal, continuando con el procedimiento correspondiente.</i> <i>Por otro lado, el Artículo 104 indica que, una vez vencido el plazo para la atención del problema, el usuario puede generar un reclamo o queja a través del SGU, sin prever una validación previa que evite duplicidad de trámites cuando ya existe un reclamo en curso por el mismo hecho.</i> <i>Esto genera una inconsistencia normativa, porque el artículo 104 habilita la generación de reclamos o queja en SGU sin considerar la restricción del artículo 99, lo que podría derivar en:</i> <i>Duplicidad de procedimientos (problema → reclamo/queja en SGU → reclamo/queja ya existente en otro canal).</i> <i>Confusión para el usuario, que podría creer que puede presentar un nuevo reclamo/queja aun cuando ya existe uno en trámite.</i>	Sobre la presunta inconsistencia normativa entre el artículo 99 y 104 del proyecto Al respecto, no se advierte una inconsistencia normativa entre los artículos citados, toda vez que el artículo 99 del Reglamento de Reclamos establece como requisito para el registro del problema del usuario en el Sistema de Gestión de Usuario, el haber tenido contacto previo con la empresa operadora, esto es, haber solicitado a la empresa operadora la solución del problema. Una vez registrado el problema en el Sistema de Gestión de Usuario –debido a que el contacto previo no solucionó el problema- y vencido el plazo para la atención sin haber recibido respuesta o no estando conforme el usuario con la misma, de acuerdo con el artículo 104, el usuario puede solicitar la generación de un reclamo o queja a través del Sistema de Gestión de Usuario. Cabe indicar que la duplicidad de trámites –reclamo o queja generados por SGU y reclamo o queja generados por otros canales- se evita, precisamente, con lo dispuesto por el artículo 99, referido a que la empresa operadora debe informar a través del Sistema de Gestión de Usuario de la presentación previa de un reclamo o queja, así como de abstenerse de gestionar el procedimiento por el SGU. Por lo que, no es necesario establecer una validación previa adicional, considerando que son las empresas operadoras las que reciben los reclamos o quejas en sus distintos canales. Respecto de lo indicado por Claro sobre la posibilidad de ingresar quejas a través del SGU, corresponde precisar que la finalidad de esta

- *Sobrecarga operativa para la empresa operadora y para OSIPTEL, al gestionar casos duplicados.*

En ese sentido, recomendamos armonizar ambos artículos para garantizar coherencia normativa y evitar duplicidad de gestiones. El artículo 104 debe incorporar una disposición que establezca:

- *Antes de permitir la generación del reclamo o queja en SGU, el sistema debe validar si existe un reclamo o queja en trámite por el mismo hecho, conforme a lo indicado en el artículo 99.*
- *En caso exista un reclamo o queja en curso, el SGU debe informar al usuario que su solicitud no puede ser gestionada por este canal y orientarlo sobre el estado del trámite existente.*
- *Mantener la trazabilidad y evitar que el SGU se convierta en un mecanismo paralelo que contradiga las reglas de no duplicidad.*

De igual manera, advertimos que el artículo incluye la referencia a “queja” sin puntualizar expresamente si todos los supuestos de quejas serán aceptados y atendidos por SGU. En la exposición de motivos se indica que “algunos problemas relacionados con objetos de queja requieren ser incorporados dentro del Sistema de Gestión de Usuarios”, lo cual podría llevar a confusión respecto a si solo algunos objetos de queja son pasibles de ser presentados a través de SGU.

Por otra parte, al no desarrollarse expresamente los escenarios de queja, nos preguntamos cómo se deberían atender a través de SGU, por ejemplo, si se trata de un escenario de “falta de respuesta” y contamos con el cargo de notificación que acredita la notificación al cliente, ¿sería considerado como “caso solucionado”?

O el caso donde todavía nos encontramos en plazo para atender y notificar la resolución de primera instancia, ¿también sería considerado como “caso solucionado”? En ese sentido, si la problemática de los objetos de queja será incluida en el SGU resulta necesario que se contemple su flujo de atención.

modificación es que los usuarios puedan obtener una solución más ágil y directa a sus problemas. En ese sentido, la versión final del texto normativo prevé que determinados supuestos de queja tales como la suspensión del servicio por falta de pago, negativa a recibí a recibir reclamo u otorgar código de reclamo, así como la negativa a recibir el pago del monto que no es materia de reclamo, puedan ser gestionados a través del Sistema de Gestión de Usuarios.

No se encuentra comprendido dentro de estos supuestos la falta de respuesta al reclamo, por consiguiente, los casos planteados por CLARO no podrán ser gestionables a través del Sistema de Gestión de Usuarios.

Por lo expuesto, no se acoge los comentarios de la empresa operadora.

<i>Finalmente, no debe perderse de vista que la queja es un remedio procesal previsto por el TUO de la LPAG el cual debe ser resuelto por el superior jerárquico, siendo para el caso de los procedimientos de reclamo, el TRASU quien tiene la competencia para resolver las quejas interpuestas por los usuarios. Conforme a ello, al ser trasladadas las quejas por el SGU consideramos que estaría generando una desnaturalización de la queja.</i>	
Propuesta para comentarios	Propuesta Final
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DISPOSICIONES FINALES <i>Sexta.- Las disposiciones y sistemas establecidos en el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, para las empresas operadoras que cuentan con una cantidad mayor a 500 000 abonados, pueden ser implementadas por aquellas que cuenten con un menor número de abonados, para lo cual el OSIPTEL brinda los accesos y comunica los plazos aplicables para el desarrollo, pruebas y pase a producción, que correspondan.</i> <i>La empresa operadora que voluntariamente se acoge a la implementación de cualquiera de tales disposiciones y/o sistemas previstos en la presente norma, se obliga al cumplimiento del articulado que lo rige y se le aplica el régimen de infracciones respectivo.</i>	DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DISPOSICIONES FINALES <i>Sexta.- Las disposiciones y sistemas establecidos en el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, para las empresas operadoras que cuentan con una cantidad mayor a 500 000 abonados, pueden ser implementadas por aquellas que cuenten con un menor número de abonados, para lo cual el OSIPTEL brinda los accesos y comunica los plazos aplicables para el desarrollo, pruebas y pase a producción, que correspondan.</i> <i>La empresa operadora que voluntariamente se acoge a la implementación de cualquiera de tales disposiciones y/o sistemas previstos en la presente norma, a que se refiere el párrafo precedente, se obliga al cumplimiento del articulado que lo rige y se le aplica el régimen de infracciones respectivo.”</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<i>Sin comentarios.</i>	No amerita mayor pronunciamiento.
Propuesta para comentarios	Propuesta Final
Anexo 5: Servicio web para interoperar y traslado de documentos <i>1. El servicio web respecto del cual la empresa operadora realiza ajustes y desarrollos para interoperar es el siguiente:</i>	Anexo 5: Servicio web para interoperar y traslado de documentos <i>1. El servicio web respecto del cual la empresa operadora realiza ajustes y desarrollos para interoperar es el siguiente:</i>

N	Propietario	Solicitante	Nombre	Detalle	Proceso
1	OSIPTEL	Empresa operadora	Elevar expedientes de apelaciones y quejas	API de OSIPTEL para que las empresas operadoras puedan elevar expedientes de apelaciones y quejas de primera a segunda instancia	Procedimiento de reclamos en segunda instancia

2. Para efectos de la elevación del expediente de apelación a través del sistema interoperable, el expediente incluirá de forma obligatoria, como mínimo, los siguientes documentos:

- Formulario de reclamo o documento en el que conste el pedido del usuario.
- Recibo (si el reclamo está relacionado a una facturación o cobro).
- Resolución de primera instancia (obligatorio, salvo cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia).
- Resolución de inadmisibilidad del reclamo, en caso se haya declarado inadmisibile.
- Notificación de la resolución de primera instancia electrónica, de ser notificación electrónica.
- Notificación de la resolución de primera instancia electrónica infructuosa, de existir notificación electrónica infructuosa.
- Formulario de Recurso de apelación o documento donde conste el escrito de apelación.
- Descargos.

3. Para efectos de la elevación del expediente de queja a través del sistema interoperable, el expediente incluirá de forma obligatoria, como mínimo, los siguientes documentos:

- Formulario de reclamo o documento en el que conste el pedido del usuario (obligatorio, salvo en casos de no permitir la presentación de reclamo).
- Recibo (si el reclamo está relacionado a una facturación o cobro).
- Resolución de primera instancia (obligatorio siempre que se haya emitido dicha resolución, salvo en las quejas por no permitir la presentación de reclamo, apelación o queja).

N	Propietario	Solicitante	Nombre	Detalle	Proceso
1	Osipitel	Empresa operadora	Elevar expedientes de apelaciones y quejas	API de OSIPTEL para que las empresas operadoras puedan elevar expedientes de apelaciones y quejas de primera a segunda instancia	Procedimiento de reclamos en segunda instancia

2. Para efectos de la elevación del expediente de apelación a través del sistema interoperable, el expediente incluirá de forma obligatoria, como mínimo, los siguientes documentos:

- Formulario de reclamo o documento en el que conste el pedido del usuario.
- Recibo (si el reclamo está relacionado a una facturación o cobro).
- Resolución de primera instancia (obligatorio, salvo cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia).
- Resolución de inadmisibilidad del reclamo, en caso se haya declarado inadmisibile.
- Notificación de la resolución de primera instancia electrónica, de ser notificación electrónica.
- Notificación de la resolución de primera instancia electrónica infructuosa, de existir notificación electrónica infructuosa.
- Formulario de Recurso de apelación o documento donde conste el escrito de apelación.
- Descargos.

- Carta de elevación

3. Para efectos de la elevación del expediente de queja a través del sistema interoperable, el expediente incluirá de forma obligatoria, como mínimo, los siguientes documentos:

- Formulario de reclamo o documento en el que conste el pedido del usuario (obligatorio, salvo en casos de no permitir la presentación de reclamo).
- Recibo (si el reclamo está relacionado a una facturación o cobro).

- Resolución de inadmisibilidad del reclamo, en caso se haya declarado inadmisibile. - Notificación de la resolución de primera instancia electrónica, de ser notificación electrónica (obligatorio, siempre que se haya emitido resolución de primera instancia). - Notificación de la resolución de primera instancia electrónica infructuosa, de existir notificación electrónica infructuosa (obligatorio, siempre que se haya emitido resolución de primera instancia). - Formulario de queja. - Descargos. 4. La empresa operadora puede incluir en el expediente los documentos opcionales indicados en el Instructivo Técnico del Sistema Interoperable.	- Resolución de primera instancia (obligatorio siempre que se haya emitido dicha resolución, salvo en las quejas por no permitir la presentación de reclamo, apelación o queja). - Resolución de inadmisibilidad del reclamo, en caso se haya declarado inadmisibile. - Notificación de la resolución de primera instancia electrónica, de ser notificación electrónica (obligatorio, siempre que se haya emitido resolución de primera instancia). - Notificación de la resolución de primera instancia electrónica infructuosa, de existir notificación electrónica infructuosa (obligatorio, siempre que se haya emitido resolución de primera instancia). - Formulario de queja. - Descargos. -Carta de elevación 4. La empresa operadora puede incluir en el expediente los documentos opcionales indicados en el Instructivo Técnico del Sistema Interoperable.
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
Sin comentarios.	No amerita mayor pronunciamiento
Propuesta para comentarios	Respuesta del OSIPTEL
DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL Única. - Las disposiciones de la presente norma entran en vigencia a los doce (12) meses de su publicación en el diario oficial El Peruano, excepto: - El artículo 84-A, los numerales 57 y 59 del artículo 96, el “Anexo N°5: Servicio web para interoperar y traslado de documentos” y la Novena Disposición Complementaria Final que entran en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”. - El artículo 84 y el numeral 55 del artículo 96 que entran en vigencia a los diez (10) meses de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.	DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES PRIMERA. Vigencia Las disposiciones de la presente norma entran en vigencia a los diez (10) meses contados desde la fecha de su publicación en el diario oficial “El Peruano”, excepto: - La modificación de los artículos 11, 14, 30, 36, 41, 96, del “Anexo N° 5: Servicio web para interoperar y traslado de documentos”, del “Anexo N°2: Glosario de Términos” y de la Sexta Disposición Complementaria final; así como, la incorporación del artículo 84-A y la

	Novena Disposición Complementaria Final; las cuales entran en vigencia al día siguiente de la fecha de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”. - La modificación de los artículos 48, 49, 50, 99, 100, 103 y 104 cuya implementación requiere la modificación de sus respectivos Instructivos Técnicos, entran en vigencia a los seis (6) meses contados desde la publicación en el Diario Oficial “El Peruano”, de los Instructivos Técnicos correspondientes al Sistema de Gestión de Usuarios – Checa tu caso y al Sistema de intercambio de información de los reportes por problemas de calidad y averías – SIGERA, según corresponda. SEGUNDA. Modificación de Instructivos Técnicos Encargar a la Gerencia General del OSIPTEL la actualización y modificación de los instructivos correspondientes al Sistema de Gestión de Usuarios – Checa tu caso y al Sistema de intercambio de información de los reportes por problemas de calidad y averías – SIGERA y al Sistema Interoperable, en un plazo máximo de cuatro (4) meses contados desde la publicación de la presente norma en el Diario Oficial “El Peruano”. .
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>CLARO:</u> <i>Con relación a los plazos propuestos para el inicio de la vigencia del proyecto, nos permitimos reiterar que es necesario contar con los Instructivos Técnicos que complementan las diversas disposiciones normativas para poder evaluar tanto la factibilidad como el tiempo requerido por nuestra representada para implementar dichas disposiciones. Asimismo, todo plazo de implementación debe ser contabilizado a partir de la aprobación del referido Instructivo Técnico toda</i>	Con la finalidad de que las empresas operadoras realicen las adecuaciones a sus sistemas e implementen los desarrollos tecnológicos correspondientes al Sistema de Gestión de Usuarios “Checa tu caso”, y al Sistema de Intercambio de Información de los Reportes por Problemas de Calidad y Averías (SIGERA), se ha establecido que las disposiciones de la presente norma entren en vigencia a los seis (6) meses contados desde la publicación en el diario oficial El Peruano del último Instructivo Técnico aprobado conforme a la Segunda Disposición Complementaria Final. Cabe precisar que la versión final no contempla la aprobación de un Instructivo Técnico específico para el Formulario Digital Inteligente, debido a que su

<i>vez que a partir de dicho momento se podrá contar los requisitos necesarios para comenzar a realizar cualquier implementación.</i> <i>Finalmente, para el caso del plazo de (doce) 12 meses debemos señalar que, en el caso de nuestra representada, contamos con un proceso ya establecido para el desarrollo de proyectos de implementación normativos los cuales siempre implican tener un periodo previo de 2 meses antes del inicio de cualquier desarrollo el cual cubre la definición de los requerimientos por nuestra área de negocio. En tal sentido solicitamos a vuestro Despacho tenga a bien considerar este plazo adicional en cualquier propuesta de plazo.</i>	implementación es facultativa y sus funcionalidades mínimas se encuentran establecidas en el artículo 19-A. Sobre las disposiciones relacionadas con el Sistema Interoperable, se mantienen los plazos especiales previstos en la Primera Disposición Complementaria Final, debido a que su implementación se rige por las etapas establecidas en la Novena Disposición Complementaria Final. Por lo expuesto, se acoge parcialmente el comentario de CLARO, al vincularse la vigencia general con la publicación del último de los instructivos técnicos que deben ser actualizados; sin embargo, no corresponde considerar un plazo asociado a un Instructivo Técnico del Formulario Digital Inteligente, dado que dicho instrumento ha sido retirado de la versión final.
Comentarios generales	Respuesta del OSIPTEL
<u>CLARO:</u> <i>En términos generales, consideramos que cualquier adecuación normativa que se encuentre orientada a brindar y/o actualizar herramientas que mejoren la satisfacción de los usuarios resulta positiva en cualquier mercado. En esa línea, nos encontramos de acuerdo con los objetivos planteados en el proyecto, el cual busca facilitar la presentación de reclamos a los usuarios de telecomunicaciones mediante la simplificación del procedimiento de reclamos, así como la incorporación de nuevos mecanismos de carácter automatizado como el formulario digital inteligente.</i> <i>No obstante, consideramos que toda modificación normativa que implique el impacto en los sistemas de las empresas operadoras deben ser publicados con un nivel de detalle técnico adecuado y suficiente que permita evaluar tanto la factibilidad de su implementación, así como las alternativas de mejora que se podrían sugerir a nivel técnico a fin de no afectar los procedimientos internos de las empresas operadoras y con ello posiblemente al usuario. En ese sentido, debemos observar que el Proyecto carece del detalle técnico suficiente para varias de las propuestas que se describen en dicho cuerpo normativo. Tal es el caso de la propuesta</i>	Con relación a los comentarios de CLARO, corresponde precisar que la versión final establece que la implementación del Formulario Digital Inteligente es facultativa y que sus funcionalidades mínimas se encuentran previstas directamente en el artículo 19-A. En consecuencia, ya no se contempla la aprobación de un Instructivo Técnico específico para dicho formulario. Cada empresa operadora puede evaluar voluntariamente su adopción y determinar la solución tecnológica correspondiente, de acuerdo con sus sistemas y procesos. Una vez implementado, el Formulario Digital Inteligente sustituye a los demás formularios digitales de la empresa operadora y se utiliza para registrar los trámites en todos los canales habilitados, salvo en la presentación por escrito. Asimismo, respecto del Sistema de Gestión de Usuarios y del Sistema de Intercambio de Información de los Reportes por Problemas de Calidad y Averías, SIGERA, se mantiene la actualización de sus respectivos instructivos técnicos, cuyos proyectos serán publicados para comentarios de los interesados. En cuanto al Sistema Interoperable, su implementación se sujeta al Manual de Operatividad y a las etapas de desarrollo, pruebas y pase a producción previstas en la Novena Disposición Complementaria Final.

<i>del “formulario digital inteligente” que se pretende implementar con el fin de facilitar la presentación de reclamos a los usuarios. Si bien se indica que la Gerencia General emitirá un Instructivo Técnico en el cual se brindará el detalle de la implementación, para este caso resulta imprescindible contar con dicho instructivo en la medida que la propuesta tiene un alto contenido tecnológico que no ha podido ser evaluado adecuadamente por nuestro personal técnico competente y nuestras áreas responsables de la atención de reclamos de usuarios. Su Despacho debe considerar que, sin este instructivo, solo se puede interpretar de manera vaga los objetivos que se pretenden alcanzar, mas no se puede evaluar correctamente su viabilidad y/o factibilidad técnica compatible con los sistemas desplegados por las empresas operadoras.</i> <i>Situación similar ocurre con otras propuestas que involucran potenciales cambios significativos en nuestros sistemas como es el caso del envío de los reportes de calidad y avería a través de un servidor SFTP o los cambios relacionados con el Sistema Interoperable, en los cuales resulta imprescindible que se cuente con el respectivo Manual Técnico de Operatividad para poder verificar en primer lugar su viabilidad y/o factibilidad técnica compatibles con los sistemas de las empresas operadoras y; en segundo lugar, llegar a una implementación correcta de dicha propuesta conforme a los objetivos planteados en el presente Proyecto.</i>	Por lo expuesto, se acoge parcialmente el comentario en cuanto a la necesidad de contar oportunamente con las especificaciones técnicas aplicables a los sistemas de implementación obligatoria.
<u>AFIN:</u> <i>En términos generales, consideramos que cualquier adecuación normativa que se encuentre orientada a brindar y/o actualizar herramientas que mejoren la satisfacción de los usuarios resulta positiva en cualquier mercado. En esa línea, nos encontramos de acuerdo con los objetivos planteados en el proyecto, el cual busca facilitar la presentación de reclamos a los usuarios de telecomunicaciones mediante la simplificación del procedimiento de reclamos, así como la incorporación de nuevos mecanismos de carácter automatizado como el formulario digital inteligente.</i>	Sobre los comentarios de AFIN nos remitimos a lo expuesto en los párrafos previos, al ser similares a los expuestos por CLARO.

<i>No obstante, consideramos que toda modificación normativa que implique el impacto en los sistemas de las empresas operadoras deben ser publicados con un nivel de detalle técnico adecuado y suficiente que permita evaluar tanto la factibilidad de su implementación, así como las alternativas de mejora que se podrían sugerir a nivel técnico a fin de no afectar los procedimientos internos de las empresas operadoras y con ello posiblemente al usuario. En ese sentido, debemos observar que el Proyecto carece del detalle técnico suficiente para varias de las propuestas que se describen en dicho cuerpo normativo. Tal es el caso de la propuesta del “formulario digital inteligente” que se pretende implementar con el fin de facilitar la presentación de reclamos a los usuarios. Si bien se indica que la Gerencia General emitirá un Instructivo Técnico en el cual se brindará el detalle de la implementación, para este caso resulta imprescindible contar con dicho instructivo en la medida que la propuesta tiene un alto contenido tecnológico que no ha podido ser evaluado adecuadamente por nuestro personal técnico competente y nuestras áreas responsables de la atención de reclamos de usuarios. Su Despacho debe considerar que, sin este instructivo, solo se puede interpretar de manera vaga los objetivos que se pretenden alcanzar, mas no se puede evaluar correctamente su viabilidad y/o factibilidad técnica compatible con los sistemas desplegados por las empresas operadoras.</i> <i>Situación similar ocurre con otras propuestas que involucran potenciales cambios significativos en nuestros sistemas como es el caso del envío de los reportes de calidad y avería a través de un servidor SFTP o los cambios relacionados con el Sistema Interoperable, en los cuales resulta imprescindible que se cuente con el respectivo Manual Técnico de Operatividad para poder verificar en primer lugar su viabilidad y/o factibilidad técnica compatibles con los sistemas de las empresas operadoras y; en segundo lugar, llegar a una implementación correcta de dicha propuesta conforme a los objetivos planteados en el presente Proyecto.</i>	
<u>CONSEJO DE USUARIOS DE OSIPTEL:</u>	Respecto de la posición favorable del Consejo de Usuarios del Osipitel al proyecto normativo, debemos indicar que el principal objetivo que se busca con esta modificatoria es la mejora en el procedimiento de

El Proyecto de Modificación del Reglamento de Reclamos de OSIPTEL es una iniciativa integral que aborda los principales puntos de fricción entre las empresas operadoras y los usuarios, buscando una mayor eficiencia administrativa y una protección más efectiva de los derechos del consumidor.

Las modificaciones propuestas se centran en:

- 1. Mejorar la Accesibilidad y Precisión: Mediante el Formulario Digital Inteligente y la simplificación de la validación de identidad, se busca reducir los errores de encauzamiento y combatir el fraude.*
- 2. Acelerar la Resolución: La unificación y reducción de plazos, junto con la mejora en la gestión de problemas, apunta a disminuir los tiempos de espera y la alta tasa de resoluciones fuera de plazo.*
- 3. Garantizar la Ejecución: La interoperabilidad en la elevación de expedientes y la exigencia de pruebas técnicas en reclamos por calidad buscan asegurar que las resoluciones sean justas y se cumplan efectivamente.*

El plazo propuesto para la implementación de la norma (1 año desde la aprobación final) y del sistema interoperable (10 meses) refleja la magnitud de los cambios tecnológicos y procedimentales que deberán asumir las empresas operadoras y el propio OSIPTEL.

Entre otros comentarios a la propuesta, tenemos:

- La optimización del procedimiento de reclamos permitirá reducir los tiempos de atención y mejorar los procedimientos de trámite de reclamos.*
- Las mejoras en los mecanismos de validación de identidad con la implementación de herramientas automatizadas van a facilitar la presentación de reclamos y validar la identidad de los reclamantes.*
- Por otra parte, se observa el establecimiento de un plazo único máximo de diez días hábiles para la resolución de reclamos, recursos de apelación y quejas. Entre otras importantes medidas.*

reclamo, así como la simplificación los plazos de atención de los reclamos de usuarios.

<i>Finalmente, para reconocer el esfuerzo de la actual Administración de Osiptel que con estas modificaciones permitirán mejorar la eficiencia y la transparencia en la tramitación de reclamos y atención de los usuarios.</i>	
--	--