



**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL**

**Nº 00057-2023-GG/OSIPTEL**

Lima, 17 de febrero de 2023

<b>MATERIA</b>	PROYECTO DE MODIFICACIÓN DEL INSTRUCTIVO TÉCNICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS.
----------------	---

**VISTOS:**

- i) El Proyecto de Resolución presentado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario, que tiene por objeto disponer la publicación para comentarios del Proyecto de Modificación del Instructivo Técnico para la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios;
- ii) El Informe Nº 015-DAPU/2023, que sustenta el proyecto al que se refiere el numeral precedente y recomienda su publicación para comentarios; con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), el cual fue modificado mediante Resoluciones de Consejo Directivo Nº 127-2016-CD/OSIPTEL, Nº 048-2017-CD/OSIPTEL, Nº 051-2018-CD/OSIPTEL, Nº 266-2018-CD/OSIPTEL, Nº 170-2020-CD/OSIPTEL, Nº 209-2020-CD/OSIPTEL, Nº 145-2021-CD/OSIPTEL y Nº 251-2021-CD/OSIPTEL.

Que, el artículo 89 del Reglamento de Reclamos, incluido mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 170-2020-CD/OSIPTEL, establece que las empresas operadoras con más de 500 000 abonados a nivel nacional deben conectarse al Sistema de Gestión de Usuarios, el cual es el sistema informático mediante el cual el usuario puede registrar directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTEL sus problemas respecto de sus servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales son comunicados a la empresa operadora a efectos de que brinde una respuesta y solución, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico aprobado por el OSIPTEL;

Que, la segunda disposición final de la Resolución de Consejo Directivo Nº 170-2020-CD/OSIPTEL dispuso que la Gerencia General apruebe el Instructivo Técnico para la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios; asimismo, estableció que la información e indicaciones contenidas en dicho Instructivo Técnico pueden ser modificados por la Gerencia General otorgándose un plazo para su ejecución;





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

Que, mediante la Resolución de Gerencia General N° 337-2020-GG/OSIPTTEL, de fecha 30 de diciembre de 2020, se aprobó el Instructivo Técnico para la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios, en cumplimiento de la primera disposición transitoria de la Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTTEL.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTTEL se modificó el Reglamento de Reclamos y se establecieron algunas obligaciones que implicarían una modificación al referido instructivo técnico;

Que, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 242-2021-CD/OSIPTTEL, de fecha 22 diciembre del 2021, se aprobaron los formatos de presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, los cuales contienen los campos mínimos de información a ser contenidos en los formularios que deberán ser utilizados por las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones

Que, en ese sentido, teniendo en cuenta que, el Reglamento de Reclamos ha sido modificado de manera posterior a la aprobación del referido Instructivo Técnico, y que se han modificado las materias reclamables y se han señalado las materias específicas a reclamar, se advierte la necesidad de modificar el referido Instructivo Técnico;

Que, el artículo 7 del Reglamento General del OSIPTTEL, establece que toda decisión de este Organismo deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que, resulta oportuno que, previamente a su aprobación, la modificación del Instructivo Técnico del Sistema de Gestión de Usuarios, sea publicada para recabar los comentarios respectivos de las mencionadas empresas y los demás interesados;

Que, en consecuencia, se debe disponer la aprobación de la publicación del Proyecto de Modificación del Instructivo Técnico del Sistema de Gestión de Usuarios, otorgándose el plazo respectivo para la remisión de los comentarios correspondientes;

Que, conforme a lo dispuesto en el inciso p) del artículo 12 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM y la Segunda Disposición Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTTEL;

#### SE RESUELVE:

**Artículo Primero.-** Aprobar la publicación para comentarios del Proyecto de Modificación del Instructivo Técnico del Sistema de Gestión de Usuarios.

**Artículo Segundo.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano. Asimismo, disponer que la presente Resolución, el Proyecto de Modificación del Instructivo Técnico a que se refiere el artículo precedente así como el Informe de VISTOS, sean publicados en el Portal Electrónico del OSIPTTEL (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

**Artículo Tercero.-** Definir un plazo de quince (15) días calendario, a ser contado a partir del día siguiente de la fecha en que la presente Resolución sea publicada en el Diario Oficial El Peruano, para que los interesados remitan sus comentarios mediante la mesa de partes del OSIPTTEL. En caso de ser remitido mediante la mesa de partes virtual del





OSIPTEL, deberá adjuntarse un archivo en formato Word con los comentarios respectivos.

**Artículo Cuarto.-** Encargar a la Dirección de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL, el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten al Proyecto, así como la presentación a la Gerencia General de sus correspondientes recomendaciones.

Regístrese y publíquese,

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA  
GERENTE GENERAL

