

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El gobierno electrónico se enfoca en el “valor público” que genera para los ciudadanos y la sociedad en general; lo cual se obtiene cuando el gobierno usa estratégicamente las tecnologías digitales en la prestación de servicios públicos, con el fin de obtener simplificación administrativa, así como una administración más integrada y accesible. Este valor, está íntimamente relacionado con los servicios del Estado y como estos se diseñan e implementan pensando en los ciudadanos.

La gestión de servicios públicos mediante plataformas interoperables, permiten una mejor colaboración entre los agentes involucrados en el proceso, al mismo tiempo que se da la oportunidad de que se produzcan servicios mucho más perfeccionados para la ciudadanía. Así, las tecnologías digitales permiten mejorar la calidad del servicio que se brinda.

El OSIPTEL, mediante Resolución de Presidencia N° 00019-2020-PD/OSIPTEL del 5 de febrero de 2020, aprobó el Plan de Gobierno Digital del OSIPTEL 2020 – 2022, en donde se incluyó el proyecto de Rediseño del Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios. En el marco del mencionado proyecto se realizó un estudio del rediseño del proceso de solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, según la metodología BPM (Business Process Management), con el fin de plantear la automatización del proceso, mediante la implementación de tecnologías digitales, considerando la interoperabilidad con las empresas operadoras, la generación de información para la toma de decisiones, el cumplimiento de los principios del Gobierno Digital del Estado y su aprobación dentro del marco del Invierte.pe, que permitan después de implementación la mejora del servicio a los usuarios.

Es así que, con el fin de mejorar la eficiencia, agilidad y flexibilidad del proceso de solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, se ha planteado la implementación de herramientas tecnológicas bajo un enfoque integrado y en un entorno virtual, con soluciones seguras, disponibles, escalables, ágiles y accesibles para el ciudadano

En este contexto, la propuesta normativa plantea diversas modificaciones al Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), a fin de mejorar la eficiencia en el proceso de solución de reclamos de usuarios a través de la adopción de herramientas informáticas que faciliten la interacción entre empresas, usuarios y OSIPTEL. Asimismo, se incorpora el desarrollo de herramientas digitales que permitan automatizar trámites y advertir el correcto proceso de la elevación de expedientes a segunda instancia para empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados.

1. Sistema interoperable

La implementación del sistema interoperable comprende el uso de tecnologías digitales para la tramitación del procedimiento de reclamos bajo un enfoque integrado.

El Sistema Interoperable es una herramienta que permite la interacción interinstitucional entre el OSIPTEL y las empresas operadoras, a través de un bus de integración que centraliza los servicios web. Su uso es obligatorio para las



empresas operadoras con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional y opcional para las empresas con menos de 500 000 abonados.

El sistema interoperable será utilizado para la elevación de expedientes, remisión de documentación adicional relacionada a recursos de apelación y quejas, apertura de expedientes por falta de elevación, remisión de información referente a denuncias y a trámites referidos a los procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU, así como la atención de los requerimientos y verificaciones realizadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.

Para el funcionamiento del sistema interoperable, la empresa operadora deberá:

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

Debe tenerse en cuenta que en el Sistema Interoperable, las comunicaciones dirigidas al OSIPTEL respecto de los procedimientos de apelación y queja, denuncias y procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU, deben ser remitidas con firma digital, conforme a lo dispuesto en la Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento.

Respecto a la indisponibilidad del sistema interoperable, la empresa operadora deberá comunicar al OSIPTEL dicha situación en forma inmediata y acreditarla. El OSIPTEL evaluará la información y confirmará la indisponibilidad, de corresponder. Si la indisponibilidad se mantiene o inicia a partir de las 4:45 p.m. y ocurre en el último día del plazo máximo para elevar expedientes y/o remitir documentación, el plazo máximo para elevar y/o remitir documentación se extenderá hasta el día hábil siguiente de reportada la indisponibilidad.

Con el fin de informar las características funcionales de la implementación del sistema interoperable, la descripción y estructura de los campos de datos, así como las previsiones en caso de contingencias, la Gerencia General del OSIPTEL aprobará un Instructivo en el plazo de un (1) mes desde el día siguiente de la publicación de la norma en el Diario Oficial El Peruano.

2. Expedientes abiertos de oficio a través del sistema interoperable.

Con el fin de asegurar que casos de los usuarios que hubieran presentado recursos de apelación y queja sean de conocimiento del TRASU –siempre y cuando no estén dentro de alguna de las excepciones para la elevación reguladas en la norma- se crearán expedientes de oficio cuando la empresa que utilice el sistema interoperable, no cumpla con:

- (i) En el caso del recurso de apelación, que ha transcurrido el plazo de elevación, el plazo para comunicar la solución anticipada de recursos de



apelación al que se refiere el artículo 68, así como el plazo de actualización establecido en el artículo 11 del Reglamento.

- (ii) En el caso de la queja, que ha transcurrido el plazo de elevación, el plazo para la ejecución del silencio administrativo positivo al que se refiere el artículo 74-A, así como el plazo de actualización establecido en el artículo 11 del Reglamento.

En ese sentido, en los casos en los que corresponda la elevación del recurso de apelación o queja, el sistema permitirá hacer seguimiento a los plazos de vencimiento y creará expedientes de oficio en aquellos casos indicados previamente. Una vez creados los expedientes, el sistema enviará automáticamente un correo a la empresa operadora involucrada con la relación de expedientes creados de oficio.

De esta manera, los usuarios de las empresas que accedan al sistema interoperable no tendrán que solicitar la apertura de su expediente con el cargo de la presentación del recurso de apelación o queja, ya que ello se realizará por el OSIPTEL, luego de efectuada las verificaciones correspondientes.

3. Set de servicios

A través del set de servicios, el OSIPTEL, pone a disposición de todos los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones y de las empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados, un portal web.

Es importante mencionar los usuarios a través del portal web podrán:

- Visualizar los expedientes de apelación y queja..
- Verificar el estado de su apelación, queja y denuncia, así como los datos de la notificación en segunda instancia.
- Respecto del procedimiento de apelaciones y quejas, presentar información adicional a los mismos y solicitar citas virtuales.
- En caso corresponda, solicitar la apertura de expedientes según lo indicado en el artículo 77-E.
- Respecto del trámite de las denuncias, puede presentar denuncias, así como presentar información adicional a las mismas y solicitar citas virtuales.

Asimismo, a través del portal web, las empresas operadoras podrán:

- Elevar expedientes de apelación o queja
- Presentar documentación adicional y cartas de cumplimiento a sus expedientes de apelación o queja
- Presentar información adicional a las denuncias
- Verificar el estado de su apelación, queja y denuncia.
- Visualizar los expedientes de apelación y queja.

De esta manera, el portal web resulta una vía adicional digital que permite interactuar a los usuarios y las empresas operadoras de forma directa y célere. Con ello, se mejora la experiencia de los usuarios en el proceso de solución de reclamos en segunda instancia y las denuncias.



Cabe señalar que en cualquier momento, los usuarios y las empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados pueden utilizar el medio físico. De igual manera, en caso de indisponibilidad del Set de Servicios, la empresa operadora y los usuarios comunican al OSIPTEL dicha situación y la acreditan. El OSIPTEL evalúa la información y confirma la indisponibilidad, de corresponder. Si la indisponibilidad se mantiene o inicia a partir de las 4:45 p.m. y ocurre en el último día del plazo máximo para elevar expedientes y/o remitir documentación, su plazo se extenderá en un día hábil.

4. Régimen sancionador

Atendiendo a la importancia de la implementación de las modificaciones normativas referentes al sistema interoperable se ha considerado incluir dos tipos infractores referente a la no utilización del sistema interoperable y la falta de registros de datos y acceso a documentos necesarios para la utilización del sistema interoperable, los cuales serán calificados como graves, hasta que entre en vigencia el Régimen de Calificación de Infracciones del OSIPTEL aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 118-2021-CD/OSIPTEL.

5. Implementación del sistema interoperable

Para la implementación del sistema interoperable, las empresas operadoras y el OSIPTEL deben implementar los servicios web que forman parte de los Anexos N° 5 y 6 de la propuesta normativa, y participar de las pruebas que resulten necesarias. Al respecto, los servicios que se desarrollarán tendrán por finalidad exponer (publicar la información y que esté disponible para ser utilizada) y consumir (interconectarse, interactuar y utilizar la información publicada) información, según el siguiente detalle:

- La empresa operadora debe desarrollar servicios web para poner a disposición del OSIPTEL datos y documentos (exponer información) referidos a los reclamos, recursos de apelación, y quejas, conforme al Anexo N° 5.
- El OSIPTEL desarrolla servicios web para interactuar con las empresas operadoras (consumir información) en los trámites de los reclamos, los recursos de apelación, quejas, denuncias u otros requerimientos vinculados a la labor de instrucción de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, así como requerimiento vinculados al trámite del procedimiento administrativo sancionador, para lo cual la empresa operadora debe desarrollar servicios web conforme al Anexo N° 6.

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

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



Con relación a la implementación de los Servicios Web ello se fundamenta en que el uso de dicha tecnología es de gran facilidad, accesible y recomendable para su implementación. Al respecto, los servicios web utilizan los lenguajes REST y JSON, siendo que el REST simplifica gran parte de la codificación y en esa misma línea se suele usar un lenguaje para la representación de los datos. En este sentido, el tiempo de atención para la implementación de los servicios es razonable, con base a lo detallado precedentemente y sobre todo a la experiencia de la Oficina de Tecnologías de la Información del OSIPTEL en el desarrollo de Servicios Web, integrando de forma interna las aplicaciones e interactuando con diferentes instituciones y/o entidades, utilizando y basándonos en estándares de desarrollo con las mejores prácticas.

Cabe señalar que Secretaría Técnica de Solución de Reclamos comunicará a las empresas operadoras el Manual de Operatividad para la Implementación del Sistema Interoperable, en el plazo de nueve (9) meses contados desde el día siguiente de la publicación de la norma en el Diario Oficial El Peruano. Sobre el particular, es importante precisar que el tiempo con el que contarán las empresas operadoras desde emitido el Manual de Operatividad es suficiente para el desarrollo de los servicios web que se implementarán posteriormente, dado que para ese momento las empresas operadoras tendrán mapeada toda la información requerida en los servicios web.

Con relación a los plazos, la implementación de los servicios web, se inicia desde la entrada en vigencia de la norma, de manera secuencial, en los siguientes plazos:

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

Asimismo, considerando que la implementación del sistema interoperable requiere del desarrollo de servicios web y pruebas necesarias para su funcionamiento, en caso las empresas operadoras no cumplan con dichos requerimientos, incurran en infracción muy grave.

6. Vigencia

La norma entrará en vigencia a los once (11) meses contados desde el día siguiente de publicada en el Diario Oficial El Peruano, ya que en dicho plazo se requiere que las empresas operadoras cumplan con registrar en sus sistemas los datos contenidos en el Anexo N° 7 del proyecto normativo, de manera que en una base de datos pueda centralizar dicha información así como la contenida en el Anexo N° 4: Registro Único de Reclamos, para que posteriormente con el desarrollo de los servicios web el sistema interoperable traslade los documentos que forman parte del expediente en primera instancia, conforme a lo establecido en el artículo 29 y según las formalidades requeridas para la elevación en el artículo 77.



Cabe señalar que la exigibilidad de las disposiciones vinculadas a la utilización del Sistema Interoperable y el Set de servicios, se sujetarán a la implementación de los mismos.

