

A	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	APROBACIÓN DEL TÚO DEL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE AMPLIACIÓN DE PLAZO PARA LA VIGENCIA DE LAS RESOLUCIONES N° 145-2021-CD/OSIPTEL Y N° 251-2021-CD/OSIPTEL.
FECHA	:	12 de junio de 2022
REFERENCIA	:	Resolución de Consejo Directivo N° 0145-2021-CD/OSIPTEL Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL.

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	COORDINADOR LEGAL	MATILDE JUDITH GONZALEZ VILLANUEVA
	ESPECIALISTA LEGAL	ALEXANDRA CUYA MANCO
REVISADO POR	SECRETARIO TÉCNICO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS (E)	CARLOS MAESAKA YAMASAKI
APROBADO POR	DIRECTORA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO	HAYINE GUSUKUMA LOZANO



I. OBJETO

El presente informe tiene por objeto presentar el proyecto de Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones; así como, evaluar las solicitudes presentadas por las empresas operadoras para la ampliación del plazo establecido para la entrada en vigencia de las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL, así como en la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, mediante las cuales se modificó el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos).

II. ANTECEDENTES

- 2.1.** Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 27 de agosto de 2021, se modificaron diversos artículos del Reglamento de Reclamos. En la Primera Disposición Transitoria de dicha resolución, se estableció que la mayor parte de los artículos modificados entrarían en vigencia en el plazo de diez (10) meses desde su publicación en el diario oficial El Peruano; en consecuencia, dicha vigencia se encuentra prevista para el 27 de junio de 2022.
- 2.2.** La Sexta Disposición Transitoria de la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL dispone que en el plazo de nueve (9) meses contados a partir del día siguiente desde su publicación -27 de mayo de 2022- -, se apruebe el Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos.
- 2.3.** Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 31 de diciembre de 2021, se aprobaron disposiciones que modifican el Reglamento de Reclamos, y que se encuentran vinculadas a la implementación del sistema interoperable, siendo éste producto de las acciones que viene desarrollando el OSIPTEL respecto de un nuevo sistema para la solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, bajo un enfoque integrado y en un entorno virtual. La Primera Disposición Complementaria Final de la resolución en cuestión estableció que dichas modificaciones entrarán en vigencia a los once (11) meses contados desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano, esto es, el 1 de diciembre de 2022.
- 2.4.** Mediante cartas CGR-934/2022 y TDP-1681-AR-GER-22 recibidas el 13 de abril de 2022, Entel Perú S.A. (en adelante, ENTEL) y Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA) respectivamente, solicitaron una prórroga de seis (06) meses para la entrada en vigencia de las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL.
- 2.5.** Mediante carta DMR-CE-0876-22 recibida el 22 de abril de 2022, América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL) solicitó una ampliación de seis (06) meses para la entrada en vigencia de las disposiciones previstas en la citada Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL.



- 2.6. Con fecha 16 de mayo de 2022, ENTEL y Americatel Perú S.A. (en adelante, AMERICATEL) remitieron las comunicaciones N° CGR-1146/2022 y N° AMP-044/2022, respectivamente, mediante las cuales solicitaron la ampliación de seis (6) meses del plazo de entrada en vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL.
- 2.7. Mediante carta N° 0419- 2022/DL recibida el 18 de mayo de 2022, Viettel Perú S.A.C. (en adelante, VIETTEL) solicitó una ampliación de tres (3) meses para la entrada en vigencia de las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL.
- 2.8. Mediante carta TDP-2389-AG-GER-22 recibida el 7 de junio de 2022, TELEFÓNICA solicitó la ampliación hasta mayo de 2023 para la entrada en vigencia de las disposiciones previstas en la citada Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL.

III. ANÁLISIS DE LA SOLICITUD

3.1. Sobre la emisión del TUO del Reglamento de Reclamos

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, el Osiptel dispuso la aprobación del Reglamento de Reclamos, el cual fue modificado en ocho oportunidades, mediante las siguientes resoluciones: Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo, N° 209-2020-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL y Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL.

En ese sentido, las disposiciones que conforman el Reglamento de Reclamos se encuentran actualmente contenidas en diferentes resoluciones emitidas por este Organismo, las cuales a su vez han sido modificadas, derogadas o precisadas en algunos de sus artículos.

Por tanto, en atención a lo dispuesto en la Sexta Disposición Transitoria de la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL, se presenta el proyecto del Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos, el cual consta de ciento cuatro (104) artículos, seis (6) disposiciones finales y seis (6) anexos.

Cabe indicar que, en atención a la emisión del referido Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos, corresponde derogar, a partir de su entrada en vigencia, las resoluciones que incluyen las disposiciones del actual reglamento, salvo en los extremos que modifican otras normas o establecen otras obligaciones no incluidas en el reglamento, conforme se detalla a continuación:



- (i) Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, salvo lo dispuesto en la Tercera Disposición Modificatoria y Derogatoria del Reglamento aprobado mediante dicha resolución.
- (ii) Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTEL
- (iii) Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTEL
- (iv) Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL
- (v) Resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD/OSIPTEL
- (vi) Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTEL, salvo lo dispuesto en la Primera y Segunda Disposición Final de la norma aprobada mediante dicha resolución.
- (vii) Resolución de Consejo Directivo N° 209-2020-CD/OSIPTEL
- (viii) Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL, salvo lo dispuesto en el Artículo Quinto y Segunda Disposición Transitoria de la norma aprobada mediante dicha resolución.
- (ix) Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, salvo lo dispuesto en la Tercera y Cuarta Disposición Complementaria Final y Única Disposición Complementaria Transitoria de la norma aprobada mediante dicha resolución

Se propone que el Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos entre en vigencia a partir del 1 de enero de 2023, a fin de que a partir del próximo año se cuente con un documento uniforme que regule el procedimiento de reclamo.

Los procedimientos de reclamos que se hayan iniciado con anterioridad a la vigencia del Texto Único Ordenado se registrarán, para todos sus efectos, por lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

3.2. Sobre la ampliación de plazo para la entrada vigencia de las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL

TELEFÓNICA solicita la prórroga del plazo establecido para la entrada en vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL por un periodo de seis (6) meses, sustentando que la modificación establecida mediante dicha resolución implica lo siguiente:

- Se requiere modificar distintos sistemas, plataformas y herramientas que la empresa operadora emplea para la atención de los usuarios, tales como: el aplicativo móvil, +Simple, Visor, entre otros.
- Se requiere cambiar los procesos de todos los canales de atención y resolución, no sólo porque se define una nueva reestructuración de las materias reclamables, sino porque el mismo procedimiento de atención presenta cambios en algunos canales.
- Debido al plazo de implementación de la norma, los diseños y desarrollos se encontrarían siendo planificados de manera célere, así como los despliegues, lo cual podría generar un grave riesgo, ya que, en caso se presenten incidencias durante este periodo no se podría implementar contingencias inmediatas para atenderlas.



- A la fecha, existe una cantidad considerable de normas que se encuentran en etapa de implementación dentro del sector, las cuales se encuentran siendo atendidas por su equipo de implementación, consumiendo las capacidades y recursos, lo cual impediría el avance célere y adecuado de la norma.
- Se requiere contar con un plazo adecuado para realizar pruebas post despliegue (pruebas de usuario del negocio) sobre el óptimo funcionamiento de los desarrollos; caso contrario se pondría en riesgo el aseguramiento de la funcionalidad de manera óptima desde el punto de vista del usuario, así como la oportuna identificación de incidencias que deberían de corregirse para no impactar a los usuarios.

Del mismo modo, ENTEL solicita una prórroga de seis (6) meses para la vigencia de la referida resolución, sustentando lo siguiente:

- Durante los últimos meses, se han emitido diversas modificaciones normativas que han requerido llevar a cabo desarrollos y procesos de implementación para cumplir a cabalidad con la norma.
- Actualmente, la empresa operadora se encuentra efectuando diversos proyectos de forma paralela a la implementación del Reglamento de Reclamos, como es el caso del “Sistema interoperable”, “Bajas y Migraciones”, “Sistema de Reportes por Problemas de Calidad y Avería”, Tercera Etapa del RENTESEG, entre otros. Lo cual ha conllevado a una mayor desagregación de los recursos que cuenta con la finalidad de poder cumplir con todos los proyectos requeridos.
- La modificación del Reglamento establecería diversos cambios de un gran impacto en sus sistemas, toda vez que, la empresa operadora cuenta actualmente con tres (3) sistemas comerciales que soporta la información transaccional de sus clientes. A razón de ello, la presente implementación conlleva la creación de nuevos campos de información requeridos para la presentación de reclamos, los cuales deben ser incluidos en sus tres sistemas comerciales (SIEBEL, Portal y *Remedy*) -con lo cual la complejidad de la implementación se multiplica por 3- y ello se hace evidente con el diagrama de solución que soportará todos los requerimientos solicitados.
- El Reglamento establece presentar un reporte de calidad o avería de forma previa a un reclamo; en esa línea, debe establecer la habilitación en la web de un registro de reportes de calidad y averías, dicha web conlleva una gran complejidad debido a una serie de modificaciones que impactarán fuertemente a nivel de *front*, servicios, tramas y sistemas de destino que almacenará los datos recogidos de la web.
- Establecer diferentes proyectos que presentan modificaciones simultaneas en los mismos campos de información conlleva a que el desarrollo sea efectuado bajo una visión vinculante con los demás proyectos, lo cual aumenta su complejidad de implementación, ello se evidencia en el desarrollo de los siguientes proyectos: i) nuevos formularios ii) registro de problemas de calidad y averías desde la web, iii) sistema de intercambio de reportes de problemas de calidad y averías y iv) sistema Interoperable, los cuales guardan plena relación de información.



- La implementación de nuevos campos en los sistemas comerciales, incorporando nuevos formularios de reclamos, materias reclamables y diversas consideraciones del procedimiento de reclamos que los canales de atención deben trasladar a los clientes, conlleva a desarrollar diversas capacitaciones a todas sus áreas de atención; sumado a un periodo de adaptabilidad de las nuevas implementaciones realizadas en sus sistemas.

En el mismo sentido, AMÉRICA MÓVIL solicita una prórroga de seis (6) meses para la vigencia de la referida resolución, argumentando lo siguiente:

- En el periodo de implementación de la norma, se han validado otros proyectos normativos que se complementan entre sí, que son necesarios considerar a efectos de hacer un desarrollo integral. Por ejemplo, existen aristas propias del Sistema de Interoperabilidad asociados a los procedimientos de reclamos y gestiones paralelas a este.
- No resultaría eficiente realizar desarrollos por tramos debido a que puede perderse de vista la integralidad que debe buscar todo sistema.
- Se requiere realizar mesas de trabajo para consensuar con los actores y responsables de ejecutar este cambio qué disposiciones implican desarrollos; y alinear necesidades existentes mediante reuniones periódicas.

VIETTEL por su parte, solicita una ampliación de tres (3) meses para la vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL, manifestando lo siguiente:

- La implementación de las obligaciones establecidas en la norma involucra no solo la adecuación de procesos de gestión, sino, también de sus sistemas.
- La publicación de los modelos de formularios digitales e instructivo técnico sobre los reportes de avería y calidad, así como las consultas trasladadas vía comunicaciones, posterior a la publicación de la referida resolución, generaron que los plazos de implementación sean reducidos.

De lo expuesto por las empresas operadoras, se observa que coinciden en que el proyecto normativo sería de considerable magnitud y para el cual se requeriría de la modificación de sus sistemas, plataformas, herramientas y procedimientos.

En efecto, debe reconocerse que la referida resolución modifica más de cuarenta artículos del Reglamento, incluyendo disposiciones que requieren de modificación en los registros y procedimientos de las empresas operadoras. Asimismo, las referidas empresas operadoras se encontrarían inmersos en la ejecución de otros proyectos normativos emitidos por este Organismo.

En ese sentido, con la finalidad de que las obligaciones establecidas en la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL sean debidamente implementadas, y de esta manera se logren los objetivos establecidos, se recomienda otorgar el plazo solicitado por la mayoría de las empresas operadoras involucradas principalmente con dicha modificación



normativa, esto es, una ampliación de seis (6) meses, lo que implica que su vigencia sería a partir del 27 de diciembre de 2022.

De otro lado, se observa que la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL estableció que la Gerencia General apruebe la Guía de presentación de reclamos. Al respecto, debe considerarse que la información que contiene la referida guía comprende, en su mayoría, las obligaciones que -según lo antes recomendado- entrarían en vigencia a partir del 27 de diciembre de 2022. Por tanto, dado su carácter informativo y con la finalidad de no generar confusión al usuario, corresponde que la Guía para la presentación de reclamos se apruebe en el mismo plazo en que entrarán en vigencia las disposiciones que dicho documento contiene.

3.3. Sobre la ampliación de plazo para la entrada vigencia de las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL

ENTEL solicita la ampliación de seis (6) meses al plazo de entrada en vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, la cual establece el sistema interoperable, en virtud de los siguientes argumentos:

- La empresa operadora se encontraría ejecutando diversos proyectos de forma paralela lo cual ha conllevado a dividir sus recursos con la finalidad de poder cumplir con la implementación requerida por las distintas disposiciones normativas.
- La implementación conlleva la creación de nuevos campos de información que deben ser incluidos en sus dos sistemas comerciales (SIEBEL y Portal), con lo cual la complejidad de la implementación se multiplica por dos (2); y,
- La complejidad de la implementación se ve incrementada debido a las modificaciones simultáneas de los distintos proyectos en los mismos campos de información, lo cual supone que el desarrollo de estos sea efectuado bajo una visión vinculante. Tales proyectos son: a) nuevos formularios b) registro de problemas de calidad y averías desde la web, c) sistema de intercambio de reportes de problemas de calidad y averías y d) Reglamento de Reclamos.

Del mismo modo, AMERICATEL solicita la ampliación de seis (6) meses al plazo de la entrada en vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL acerca del sistema interoperable, indicando lo siguiente:

- El desarrollo del Sistema Interoperable representa una gran complejidad e involucra desplegar esfuerzos por parte de diferentes áreas internas; y además supone un alto impacto en sus distintos sistemas; y,
- El referido sistema conlleva el desarrollo de diferentes campos de datos que dificultan su despliegue, los cuales se vienen ejecutando de forma simultánea con otros proyectos de manera que al desarrollarse de forma vinculante aumenta su complejidad. Estos proyectos son: i) nuevos formularios ii) registro de problemas de calidad y averías desde la web, iii)



sistema de intercambio de reportes de problemas de calidad y averías y
iv) Reglamento de Reclamos.

De otro lado, TELEFONICA solicitó la ampliación hasta mayo de 2023 para la entrada en vigencia de las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, acerca del sistema interoperable, indicando lo siguiente:

- Considerando los alcances de la norma, se debe modificar distintos sistemas, plataformas y herramientas que emplea y donde almacena los datos de los abonados, tales como: el aplicativo móvil, +Simple, Visor, entre otros.
- Debido al plazo de implementación de la norma, los diseños y desarrollos se encuentran siendo planificados de manera célere, así como los despliegues, lo cual puede genera un grave riesgo, ya que, en caso se presenten incidencias durante este periodo no se podría implementar contingencias inmediatas para atenderlas.
- Existe una cantidad de normas que se encuentran en etapa de implementación dentro del sector, las mismas que se están siendo atendidas por el mismo equipo de implementación, consumiendo las capacidades y recursos, lo cual impide el avance célere y adecuado de la presente implementación.
- Finalmente, se requiere contar con un plazo adecuado para realizar pruebas post despliegue (pruebas de usuario del negocio) sobre el óptimo funcionamiento de los desarrollos.

Con relación al primer argumento indicado por ENTEL, AMERICATEL Y TELEFÓNICA acerca de que viene efectuando diversos proyectos de forma paralela, debemos indicar que es parte inherente al desarrollo del cumplimiento normativo por parte de las empresas operadoras el atender los diversos requerimientos que son efectuados por el Regulador. Ahora bien, en el caso de las disposiciones contenidas Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL se debe precisar que se han establecido obligaciones que no son de inmediato cumplimiento para las empresas operadoras, sino que están sujetas al periodo de implementación del Sistema Interoperable. Asimismo, dichas obligaciones referidas al registro de datos e información han venido siendo coordinados e informados con antelación, inclusive informados de manera previa a la emisión del proyecto normativo. De esta manera, en la 27° Sesión Virtual del Comité Especial de Gestión de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones, realizada el 10 de septiembre de 2021, se comunicó a diversas empresas operadoras, entre ellas TELEFÓNICA, ENTEL y AMERICATEL, el proyecto de implementación del sistema interoperable, alcance, etapas, plazos y requerimientos, a fin de que pudieran tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de las disposiciones que emitiría el Osiptel.

Asimismo, posteriormente a la emisión del proyecto de norma, se sostuvieron reuniones de coordinación con las diversas operadoras, entre ellas



TELEFONICA y ENTEL¹, con el fin de dar a conocer con claridad los alcances de los requerimientos de información, entre otras obligaciones, que debía cumplir el operador para la implementación del sistema. Cabe precisar que, la empresa AMERICATEL² comunicó su acogimiento al proceso de implementación del sistema interoperable, conforme a lo establecido en la Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL.

Por su parte, luego de emitida la norma final, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, ha venido efectuando coordinaciones y seguimiento de las acciones realizadas por las empresas operadoras para el cumplimiento de las disposiciones vinculadas al registro de datos para la implementación del sistema interoperable. Es así que la Secretaría Técnica ha remitido diversas comunicaciones para conocer los avances de los operadores³; así como, el cronograma de trabajo que estarían manejando. En el caso de las empresas ENTEL y AMERICATEL⁴ han informado los avances que han efectuado para el registro de la información, indicando que se encuentran en la etapa preparatoria del proyecto y que vienen efectuando las acciones correspondientes a fin de dar cumplimiento a lo solicitado; no obstante, debido al alto impacto de la norma, no les resulta posible brindar con exactitud el periodo de ejecución o cronograma de las acciones que estarían implementando. En el caso de la empresa TELEFONICA⁵ únicamente requirió un mayor de plazo para atender el requerimiento de información sin brindar mayores alcances.

De lo expuesto, se advierte que, desde inicios del mes de septiembre de 2021, el Osiptel ha comunicado a las empresas operadoras sobre el registro de datos necesarios para el funcionamiento del sistema interoperable.

Con relación al argumento de ENTEL que indica que la implementación resulta compleja debido a que ello involucra sus dos sistemas comerciales (SIEBEL y Portal), así como lo argumentado por TELEFONICA respecto a que requiere modificar distintos sistemas, plataformas y herramientas, y asimismo, requiere un tiempo para efectuar las pruebas post-despliegue, debemos indicar que, tal como se ha señalado en los párrafos precedentes, Osiptel ha venido realizando de manera oportuna las coordinaciones necesarias con las empresas operadoras para que efectúen los cambios necesarios para contar con el registro de los datos; acciones que debieron ser previstas por el

- 1 Reuniones que se sostuvieron el 21 de octubre de 2021 con ENTEL y el 29 de octubre de 2021 con TELEFÓNICA.
- 2 Comunicación AMP-010/2022 del 24 de enero del 2022.
- 3 Comunicaciones emitidas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos realizadas en el marco del seguimiento de la implementación del sistema interoperable, dirigidas a TELEFÓNICA, ENTEL y AMERICATEL, siendo éstas C.000176-STSR/2022 y C.000179-STSR/2022 de fechas 07 de marzo de 2022, C.000183-STSR/2022 de fecha 09 de marzo de 2022, C.206-STSR/2022 de fecha 18 de marzo de 2022, C.219-STSR/2022 de fecha 23 de marzo de 2022, C.240-STSR/2022 de fecha 30 de marzo de 2022, C.241-STSR/2022 de fecha 30 de marzo de 2022, C.324-STSR/2022 de fecha 06 de mayo de 2022 y C.323-STSR/2022 de fecha 06 de mayo de 2022.
- 4 Comunicaciones CGR-254/2022 de fecha 03 de febrero de 2022, CGR-696/2022 de fecha 21 de marzo de 2022 y CGR.870/2022 de fecha 07 de abril de 2022 remitidas por ENTEL y comunicaciones AMP-016/2022 de fecha 23 de marzo de 2022 y AMP-032/2022 de fecha 07 de abril de 2022 remitidas por AMERICATEL.

555



operador. Es pertinente indicar que, la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, consideró un plazo de once (11) meses para su entrada en vigencia (plazo mayor al considerado inicialmente en el proyecto de norma que fue de nueve meses), en atención a los comentarios recibidos, utilizando criterios de razonabilidad y proporcionalidad, y a fin de que pudiera realizar las gestiones necesarias para el cumplimiento oportuno de las obligaciones requeridas para su implementación.

Respecto al argumento de TELEFÓNICA, ENTEL y AMERICATEL que menciona la complejidad de la implementación que se ve incrementada por las modificaciones simultáneas de los distintos proyectos en los mismos campos de información, referidos a) nuevos formularios b) registro de problemas de calidad y averías desde la web, c) sistema de intercambio de reportes de problemas de calidad y averías y d) Reglamento de Reclamos. Debemos indicar que el registro de datos contenido en el Anexo 7 del Reglamento de Reclamos, si bien se encuentra vinculado a los datos que forman parte de los nuevos formularios digitales, ello no incluye la información correspondiente a los registros de problemas de calidad y averías desde la web y al sistema de intercambio de reportes de problemas de calidad y averías, en tanto, únicamente se ha solicitado la información del código del reporte de la avería.

Ahora bien, con relación a la implementación de los nuevos formularios digitales, así como las demás disposiciones de la Resolución de Consejo Directivo N° 0145-2021-CD/OSIPTEL, tal como se ha indicado en el acápite 3.2. del presente Informe, se está sugiriendo la ampliación de su entrada en vigencia en seis (6) meses adicionales. Por esta razón, considerando que para efectos del funcionamiento del Sistema Interoperable se requiere que las empresas operadoras registren en sus sistemas los datos contenidos en el Anexo N° 4: Registro Único de Reclamos; y, asimismo, es necesario que ciertas disposiciones que están relacionadas al Anexo N° 7 se encuentren vigentes, se sugiere que se efectúe la ampliación de la entrada en vigencia de la Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL, hasta la misma fecha de entrada en vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 0145-2021-CD/OSIPTEL.

En consecuencia, de acuerdo con lo expuesto se propone prorrogar la entrada en vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 0251-2021-CD/OSIPTEL, hasta la fecha de entrada en vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL, esto es, al 27 de diciembre de 2022.

IV. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

De acuerdo con lo señalado en los apartados anteriores, la Dirección de Atención y Protección del Usuario y la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos considera necesaria la emisión del Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuario de servicios públicos de telecomunicaciones, el cual comprendería ciento cuatro (104) artículos, seis (6) disposiciones finales y seis (6) anexos.



Asimismo, se considera pertinente disponer que a partir del 27 de diciembre de 2022 entren en vigencia las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL y en la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL que a la fecha no se encuentren vigentes; así como que la Guía para la presentación de reclamos se emita en el mismo plazo.

Se recomienda elevar el presente informe al Consejo Directivo para su aprobación, de considerarlo pertinente.

Atentamente,

