

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. ANTECEDENTES

En el año 2015, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL¹, el Osiptel aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que establece el procedimiento de atención de los reclamos, recursos de apelación y quejas presentados por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Posteriormente, en el 2022 se emitió la Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTTEL² con la finalidad de aprobar el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos) y modificatorias.

En este contexto, se ha evidenciado que el proceso de atención de reclamos es percibido por los usuarios como complejo, largo y poco efectivo, lo que desincentiva su uso y afecta su confiabilidad. Destacan la incidencia de errores en la determinación de la materia reclamable (alrededor de 28% en usuarios y 19% en empresas), la presencia significativa de tramitadores de mala fe (hasta 24% en segunda instancia), la excesiva duración del proceso según la norma (entre 14 y 38 días calendario) y la existencia de procesos manuales en el traslado de expedientes a la segunda instancia administrativa.

En atención a esta problemática, el OSIPTTEL elaboró el documento de consulta temprana³ sobre los posibles inconvenientes del proceso de atención de reclamos. En esta etapa se recibieron importantes aportes que sirvieron para la elaboración del proyecto de modificación del Reglamento de Reclamos, el cual se publicó para comentarios mediante la Resolución N° 000106-2025-CD/OSIPTTEL⁴.

En el marco de la etapa de consulta, se recibieron las comunicaciones de la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (en adelante, Afin), América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, Claro), Entel Perú S.A. (en adelante, Entel), Gilat Networks Perú S.A., P y D Telecom S.R.L. y el Consejo de Usuarios del OSIPTTEL. En los comentarios recibidos se solicitan precisiones técnicas sobre el Formulario Digital Inteligente, la delimitación conceptual de figuras como compensaciones, interrupciones o materias reclamables y se valora positivamente la simplificación de los plazos.

En atención a lo anterior, a continuación, se desarrolla y sintetiza en análisis realizado y se sustenta la modificación del Reglamento de Reclamos.

2. Base legal

El inciso 3) del artículo 77 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N° 013-93-TCC, dispone que es función fundamental del OSIPTTEL expedir directivas procesales para solucionar y resolver los reclamos de los usuarios de los servicios.

El artículo 74 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, dispone que, toda empresa que preste

¹ Publicada el 14 de mayo de 2015, en el diario oficial "El Peruano".

² Publicada el 19 de junio de 2015, en el diario oficial "El Peruano".

³ [Problemática de la Atención de los Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones](#).

⁴ Publicada en el diario oficial "El Peruano", el 10 de octubre del 2025.

servicios públicos de telecomunicaciones deberá establecer una vía expeditiva para atender los reclamos que planteen los usuarios relacionados con los servicios, los plazos y términos para resolver el reclamo son los previstos en el reglamento, así como los casos en los que el usuario podrá recurrir al OSIPTEL, en caso de denegación de estos.

El artículo 23 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo 008-2001-PCM, establece que la función normativa permite al OSIPTEL dictar de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Estos reglamentos podrán definir los derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de éstas con los usuarios. Asimismo, el literal b) del artículo 25 del referido reglamento, establece que en ejercicio de la función normativa puede dictarse reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a reglas a las que están sujetos los procesos que se sigan ante cualquiera de los órganos funcionales del OSIPTEL, incluyendo los reglamentos de infracciones y sanciones, de reclamos de usuarios, de solución de controversias y en general, los demás que sean necesarios según las normas pertinentes.

En virtud del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, el OSIPTEL tiene asignada, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de su competencia, los reglamentos, normas que regulan los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.

El artículo II del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobada mediante Decreto Supremo N° 006-2026-JUS, establece que las autoridades administrativas, al reglamentar los procedimientos especiales, cumplirán con seguir los principios administrativos, así como los derechos y deberes de los sujetos del procedimiento, establecidos en la citada Ley.

3. Fundamento técnico de la propuesta normativa

3.1. Descripción del problema

En este procedimiento regulatorio se abordan 2 problemáticas:

- (i) Problema del procedimiento de reclamos
- (ii) Problema del procedimiento de elevación de expedientes en la segunda instancia administrativa

A continuación, se detalla el análisis de cada uno de estos problemas y se expone la propuesta normativa.

3.1.1. Problema del procedimiento de reclamos

La eficiencia del procedimiento de reclamos se evalúa a través de tres dimensiones principales: oportunidad, calidad del proceso, eficiencia y simplificación del sistema, las cuales se aproximan mediante indicadores de duración, cumplimiento de plazos, tasas de error, improcedencia y complejidad percibida.

En este marco, el procedimiento de reclamos presenta una baja eficiencia evidenciada en indicadores de oportunidad (duración promedio de 19–30 días calendario y percentiles superiores a 50 días para reclamos atendidos fuera de plazo), calidad del proceso (errores de 20%–30% y tasas de improcedencia de hasta

35%), y costos de transacción elevados asociados a la complejidad del sistema (49% de percepción negativa), el incumplimiento de plazos y las distorsiones en su uso.

Esta situación se manifiesta en las siguientes dimensiones del problema:

- **Oportunidad del proceso:**
 - Duración prolongada del procedimiento, con tiempos promedio de registros fuera de plazo entre 19 y 30 días calendario, y valores en percentiles superiores a 50 días.
 - Incumplimiento de plazos normativos, especialmente en materias de atención rápida, alcanzando 21% en el plazo de 3 días hábiles y cerca de 7% en el resto de los plazos.
- **Calidad de la tramitación de los casos:**
 - Alta incidencia de errores en la determinación de la materia reclamable: alrededor de 27.9% atribuible al usuario y 19.7% al encauzamiento de las empresas operadoras.
 - Elevada proporción de recursos improcedentes en segunda instancia: hasta 21.4% en las apelaciones y 37.1% en las quejas, lo que evidencia fallas en la canalización y evaluación de los casos.
 - Persistencia de casos de inadmisibilidad, pese a la existencia de formularios estructurados (0.52% del total de reclamos en 2025).
- **Eficiencia y simplificación del sistema:**
 - Elevada complejidad del procedimiento, percibida por el 49% de los usuarios como poco sencilla.
 - Multiplicidad de reglas y plazos, lo que incrementa la carga cognitiva y dificulta la toma de decisiones del usuario.
 - Proporción relevante de usuarios que no registran su reclamo (34.8%), lo que evidencia barreras de acceso o desincentivos.
 - Casos en los que los reclamos no son adecuadamente registrados o carecen de trazabilidad (por ejemplo, ausencia de código o constancia), lo que afecta la confiabilidad del sistema.

En conjunto, estas condiciones generan un sistema con altos costos de transacción, limitaciones en la calidad del proceso decisorio y problemas de oportunidad en la atención de los casos, reduciendo su efectividad como mecanismo de solución de controversias y de protección de los usuarios.

3.1.2. Problema del procedimiento de elevación de expedientes en la segunda instancia administrativa

Baja eficiencia operativa del procedimiento de solución de reclamos en segunda instancia administrativa, que obedece a la realización de actividades manuales y en la ausencia de interoperabilidad entre los sistemas de las empresas operadoras y del OSIPTEL, lo cual afecta la oportunidad, calidad y confiabilidad del traslado de las apelaciones y quejas hacia el TRASU, y genera demoras, reprocesos y mayores costos administrativos, afectando la capacidad del sistema para resolver controversias de manera oportuna.

En el primer semestre de 2025⁵ se identificó que el 40,40% de los de 844 encuestados indicó que se encontraba insatisfecho o muy insatisfecho con el tiempo de respuesta que el TRASU ha tenido al resolver su recurso de apelación o queja y;

⁵ Referido a la décimo segunda y décimo tercera encuesta del año 2025, llevadas a cabo en los periodos de enero a marzo y de abril a junio del 2025, respectivamente.

en el segundo semestre del mismo año⁶, se identificó que el 43.87% del total de 775 encuestados indicó estar insatisfecho o muy insatisfecho.

Sobre el procedimiento en segunda instancia, actualmente se tiene que las empresas operadoras elevan los expedientes de apelaciones y quejas mediante el Sistema de Transferencia para Elevación de Documentos Digitales (en adelante, STED), así como los datos que contiene la información del procedimiento mediante la Transferencia Electrónica de Datos; los cuales funcionan las 24 horas de los 7 días de la semana. Cabe precisar que, conforme se ingresa la documentación al STED, se inicia el trámite respectivo, pero si el expediente se remite fuera de las horas hábiles del día, se tramita al día siguiente hábil respectivo.

En el transcurso de dicho día se verifican las formalidades y requisitos de la documentación para la elevación digital de los expedientes, así como los datos transferidos por las empresas para la creación del expediente, se cargan los documentos digitales al expediente creado y se continúa con la verificación de datos para determinar la tipología del mismo; con ello, se asigna dicho expediente al personal para su análisis y posterior emisión de resolución por el TRASU.

De esta manera, se advierte que la empresa operadora eleva la documentación a segunda instancia en el denominado "Día 0" y posterior a ello, en el siguiente día hábil, el área de trámite documentario realiza actividades de verificación de los documentos y datos remitidos hasta la asignación del expediente al personal de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (en adelante, STSR) para su análisis respectivo. Adicional a ello, se incluye las actividades de coordinación y seguimiento a dicho proceso para su correcta elevación y registro.

Así, en el caso de la segunda instancia, este proceso interno –llevado a cabo antes de la etapa de análisis del expediente– utiliza un (1) día hábil del plazo legal que tiene el TRASU para resolver los expedientes de apelaciones y quejas; lo cual afecta la capacidad de resolver de manera célere los recursos presentados.

No obstante, el cambio propuesto no es solo un ajuste menor en un plazo, sino una mejora del flujo de información respecto de la calidad de la resolución y, en última instancia, genera una mayor confianza en el sistema de solución de reclamos. En este sentido, la propuesta no solo optimiza toda la elevación al "Día 0", sino que sienta las bases para una gestión más eficiente de los expedientes de apelación y queja.

3.2. Exposición de la norma

a) Sobre la mejora del Sistema de gestión de usuarios

- Gestión de Reportes de averías no solucionados (Artículos 48, 49 y 50)

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

De acuerdo con el Reglamento de Reclamos vigente, las empresas operadoras deben registrar los reportes de problemas de calidad y averías. Para ello, las empresas están obligadas a asignar un código de identificación, realizar el seguimiento correspondiente y proporcionar información sobre el estado del reporte cuando el usuario lo solicite.

Asimismo, las empresas operadoras con más de 500 000 abonados a nivel nacional tienen la obligación de remitir al OSIPTEL, por medios electrónicos y de

⁶ Referido a la décimo cuarta y décimo quinta encuesta del año 2025, llevadas a cabo de julio a setiembre y octubre a diciembre de 2025, respectivamente.

manera continua, la información correspondiente a los reportes de problemas de calidad y averías, así como sus respectivas actualizaciones. Sin embargo, la normativa vigente no contempla actualmente la subsanación de dichos reportes enviados por las empresas operadoras.

Por otro lado, normativa vigente también establece plazos máximos de atención para los reportes de averías de uno (1) o dos (2) días calendario, según corresponda, y exige además que la solución sea acreditada con la conformidad del usuario. En caso la empresa operadora no solucione la incidencia dentro del plazo establecido o no obtenga dicha conformidad, el reporte se convierte automáticamente en un reclamo en primera instancia actualmente.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

La medida contempla la obligación de la empresa operadora de considerar los campos de información que se señalan en los formatos de reporte y condiciones establecidas en el Instructivo Técnico, así como las reglas para la subsanación de envío de dichos reportes al Osipitel.

Asimismo, se dispone que el Sistema de Gestión de Reporte de Averías (SIGERA) pueda derivar los reportes de casos individuales que no han sido solucionados en el plazo hacia el Sistema de Gestión de Usuarios “Checa tu caso”.

La propuesta normativa responde a la necesidad de asegurar la calidad de la información respecto al envío de reportes de problemas de calidad y averías que envían las empresas operadoras al OSIPTEL. Para alcanzar dicho propósito sin que se vea obstaculizado por meros formalismos, se establece que la empresa operadora debe considerar los campos señalados en los formatos de reporte y las condiciones establecidas en el Instructivo Técnico que apruebe o actualice la Gerencia General.

Asimismo, considerando la atención urgente que demandan los usuarios respecto de sus problemas de calidad y averías, resulta necesario que estos sean abordados a través de un canal más expeditivo que un procedimiento de reclamo regular. Por tal motivo, es necesario derivar al Sistema de Gestión de Usuarios denominado “Checa tu caso” los reportes individuales no solucionados dentro del plazo, a fin de obtener una solución más célere y con un mayor nivel de efectividad.

La propuesta es viable por cuanto las empresas operadoras pueden recabar la información requerida al momento de recibir el reporte por parte del usuario, considerando que estos campos estarán detallados en los formularios de reporte y las condiciones establecidas en el Instructivo Técnico, además, puede utilizar la información contenida en la data de sus sistemas, de ser necesario.

Asimismo, el SIGERA y el Sistema de Gestión de Usuarios son plataformas implementadas por el OSIPTEL, las cuales, por su estructura y desarrollo técnico, permiten la derivación de los reportes individuales no solucionados dentro del plazo, desde el SIGERA hacia el Sistema de Gestión de Usuarios.

La medida es oportuna en cuanto resulta pertinente para brindar atención a aquellos casos identificados como individuales y que no hayan obtenido una atención al reporte de avería, los cuales se trasladarán para su gestión al sistema “Checa tu caso”. En ese sentido, solo para estos casos no debería generarse automáticamente el reclamo –conforme lo indica el artículo 50 del Reglamento de Reclamos–, sino que primero se gestiona a través de “Checa tu caso” y posterior a ello, el usuario mantiene su derecho de escalar su caso a reclamo, de considerarlo conveniente.

Cabe reiterar que, del total de casos gestionados por el Sistema de Gestión de Usuarios, la mayoría de los casos logra una solución satisfactoria para el usuario,

siendo que, en el 2025, se obtuvo una solución favorable en el 77.5% de los casos, con un nivel de efectividad en aumento.

Nuevo estado que genera la propuesta

La propuesta normativa genera un nuevo estado en la atención de los reportes de problemas de calidad y averías vinculados a casos individuales no solucionados dentro del plazo establecido, consistente en su derivación al Sistema de Gestión de Usuarios “Checa tu caso”, con lo cual se deja de seguir el flujo ordinario de atención o de generación automática de reclamos previsto en el artículo 50 del Reglamento de Reclamos, para que sean gestionados a través de un canal más ágil y especializado, orientado a la solución efectiva del problema reportado.

Esta medida prioriza la atención de los problemas de calidad y averías mediante el Sistema de Gestión de Usuario, lo cual contribuye a mejorar la oportunidad y eficacia en la solución de incidencias de calidad del servicio.

Asimismo, la precisión de los campos de los reportes de problemas de calidad y averías al OSIPTEL – a través del formulario de reportes y el Instructivo Técnico-, con la finalidad de brindar una mayor granularidad y exactitud en la tipificación de los problemas del servicio, permitirá al Osiptel, a través del (SIGERA realizar un diagnóstico integral de las incidencias y focalizar los lugares y redes en los que se presentan, a fin de gestionar oportunamente su solución.

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida contribuye principalmente al Objetivo específico 1 al canalizar las averías individuales no solucionadas hacia el Sistema de Gestión de Usuarios antes de su eventual ingreso al procedimiento formal de reclamos. Con ello, se promueve una atención más temprana del problema, se reduce el tiempo total que enfrenta el usuario para obtener una solución y se evita que casos de naturaleza operativa o técnica sean trasladados directamente a un procedimiento administrativo más extenso.

Asimismo, contribuye al Objetivo específico 3 al reducir la carga innecesaria del procedimiento de reclamos, mejorar la trazabilidad de la atención y ordenar la gestión de problemas que pueden ser atendidos de manera más directa y célere mediante un mecanismo previo.

- Contacto previo ante la empresa operadora (Artículo 99)

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

De acuerdo con el actual Reglamento de Reclamos, el usuario realiza el registro de su problema en el Sistema de Gestión de Usuarios, siempre que previamente haya presentado su solicitud ante la empresa operadora; y por tanto, se puede solicitar el código de pedido otorgado previamente por la empresa operadora.

En la misma línea, el Instructivo Técnico del Sistema de Gestión de Usuarios, indica que en caso el usuario final no cuente con el código de pedido, no se continúa con el proceso de registro, procediendo el Sistema a rechazar el reporte del problema; salvo que excepcionalmente el usuario final indique que la empresa operadora no le haya brindado el código de pedido.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

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, resulta necesario flexibilizar el texto de la norma en este extremo, y que el usuario realice 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.

La propuesta resulta viable por cuanto con la empresa operadora cuenta con información en su sistema comercial que le permite corroborar lo manifestado por el usuario respecto al contacto previo con ella. Debe considerarse que, conforme con lo previsto en el Reglamento de Calidad de Atención, las empresas operadoras llevan los registros de sus atenciones a través de sus diferentes canales.

La medida resulta oportuna por cuanto permite que el Sistema de Gestión de Usuarios cumpla con su finalidad de ser un mecanismo alternativo de solución de problemas de los servicios públicos de telecomunicaciones, que en primera línea no fueron atendidos por la empresa operadora.

Nuevo estado que genera la propuesta

La propuesta genera un escenario más favorable para el usuario en tanto permite reconocer y validar situaciones en las cuales este ha realizado un contacto previo con la empresa operadora sin contar necesariamente con un código de pedido. Para ello, podrá considerarse la constancia de atención, registros de comunicación a través de los canales habilitados por la empresa operadora, o cualquier otro medio que evidencie el contacto previo.

De esta manera, se evita que la ausencia de un código de pedido constituya, por sí misma, una limitación para el registro del problema y se permita la continuidad de la gestión en la plataforma del Sistema de Gestión de usuarios.

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida contribuye principalmente al Objetivo específico 1 al ampliar el acceso al Sistema de Gestión de Usuarios para los usuarios que previamente han utilizado los canales de atención de la empresa operadora, aun cuando no cuenten con un código de pedido. Para tal efecto, se permite acreditar dicho contacto mediante otros medios que evidencien que el problema fue comunicado a la empresa, evitando que la ausencia de un código limite el acceso a un mecanismo de gestión más célere.

Asimismo, contribuye al Objetivo específico 3 al reducir barreras formales de acceso, flexibilizar los medios de acreditación del contacto previo y permitir que el Sistema de Gestión de Usuarios atienda casos que no fueron solucionados por la empresa operadora. Con ello, se reducen costos de transacción para el usuario,

se mejora la trazabilidad de las gestiones previas y se ordena la atención de los problemas antes de su eventual ingreso al procedimiento formal de reclamos.

- **Registro de problemas (Artículo 100)**

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

De acuerdo con el marco normativo vigente, el registro de problemas a través del Sistema de Gestión de Usuarios solo puede ser realizado por el usuario directamente, o con el apoyo del personal del Osipitel.

En la actualidad, se advierte que algunos usuarios acuden a diversas entidades del Estado a fin de solicitar tutela frente a problemas vinculados con sus servicios públicos de telecomunicaciones, tales como Indecopi, Defensoría del Pueblo, Congreso de la República, entre otros. No obstante, dichas entidades carecen de competencia para gestionar la atención de los problemas de usuarios de telecomunicaciones, lo que conlleva a que, en virtud del deber de encauzamiento, trasladen estos casos al OSIPTEL.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

En los casos derivados por las entidades públicas, no siempre es posible contactar al usuario para coordinar el registro de su caso a través del Sistema de Gestión de Usuarios. Esta situación genera demoras en la atención de los problemas reportados por las entidades, así como dificulta que se puede gestionar otros casos cuya afectación sea masiva y requiera de una urgente atención por parte de la empresa operadora.

En ese sentido, resulta necesario que el OSIPTEL puede registrar de oficio casos de usuarios que son derivados por entidades públicas (INDECOPI, CODECO, Defensoría del Pueblo, etc.) u otros casos cuya afectación sea masiva.

Esta medida resulta viable en tanto es plenamente compatible con las competencias de este organismo regulador que se encarga de velar por la adecuada prestación de los servicios de telecomunicaciones y la protección de los derechos de usuarios.

La medida resulta oportuna a fin de agilizar la atención de los casos de usuarios que presentan ante otras entidades públicas, así como de aquellos cuya afectación sea masiva y requiera atención urgente por parte de la empresa operadora.

Nuevo estado que genera la propuesta

La medida garantizará una atención más oportuna y eficaz de aquellos problemas de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, derivados al Osipitel por otras entidades públicas tales como el Indecopi, Defensoría del Pueblo, Congreso de la República, entre otros.

Además, la medida optimizará el uso de nuestra herramienta digital “Checa tu caso” como mecanismo para la gestión de problemas de usuarios y asegurará el registro de aquellos problemas en los casos en los que no sea posible contactar al usuario, reduciendo de esta manera la duración total de la gestión.

En ese sentido, se reducirán los tiempos para la gestión de los problemas reportados por los usuarios y se fortalecerá la actuación del Osipitel para la atención de dichos problemas que requieran una intervención urgente.

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida contribuye principalmente al Objetivo específico 1 al permitir que el OSIPTEL registre en el Sistema de Gestión de Usuarios los problemas derivados por entidades públicas o vinculados a situaciones de afectación masiva. Con ello, se facilita una atención más temprana y coordinada con las empresas operadoras, evitando que estos casos ingresen directamente al procedimiento formal de reclamos sin una etapa previa de gestión.

Asimismo, contribuye al Objetivo específico 3 al establecer un mecanismo que concentra la gestión de problemas que pueden afectar a múltiples usuarios o que han sido puestos en conocimiento del OSIPTEL por otras entidades públicas. De esta manera, se favorece una atención más ordenada y coordinada de estos casos, evitando la dispersión de actuaciones y promoviendo un tratamiento uniforme de las incidencias reportadas.

Complementariamente, coadyuva al Objetivo específico 2 al generar un registro trazable de los casos, las acciones adoptadas y los resultados obtenidos, lo que facilita una eventual evaluación posterior si el problema no fuera solucionado oportunamente.

- Plazo para la atención de los problemas reportados (Artículo 103)

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

Actualmente, el Reglamento de Reclamos no contempla el plazo para la atención de los problemas reportados por los usuarios a través del Sistema de Gestión de Usuarios, sino que hace una remisión al plazo establecido en su Instructivo Técnico, el cual establece que, para las categorías de postes y cableado, la empresa cuenta con un plazo máximo de diez (10) días hábiles, y un plazo de tres (3) días hábiles para las demás categorías.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

La remisión normativa antes descrita puede afectar la observancia del plazo por parte de las empresas operadoras, dado que, sin perjuicio de que el Reglamento de Reclamos realiza una remisión directa al Instructivo Técnico, podría cuestionarse la exigibilidad del plazo al encontrarse previsto en un instrumento técnico que tiene una finalidad operativa y complementaria.

En este escenario, se identifica la necesidad de incluir el plazo para la atención de los problemas reportados en el mismo Reglamento de Reclamos, con la finalidad de mantener la seguridad jurídica y transparencia de los plazos para la atención de dichos problemas. Cabe indicar que, se uniformiza el plazo de atención en tres (3) días hábiles, considerando que la mayoría de las categorías de problemas cuentan con dicho plazo en el Instructivo Técnico.

La propuesta es viable en tanto no implica una modificación sustancial de la obligación que es exigible a la empresa, puesto que se mantiene el plazo máximo de tres (3) días para la atención de problemas de usuarios, de acuerdo con lo ya previsto en el Instructivo Técnico del Sistema de Gestión de Usuarios para la mayoría de las categorías de problemas.

La medida resulta oportuna, en la medida que coadyuva a la mejora de la calidad regulatoria y al cumplimiento del plazo establecido.

Nuevo estado que genera la propuesta

La medida generará un plazo uniforme de atención de los problemas reportados por los usuarios en el Sistema de Gestión de Usuarios, otorgando predictibilidad y seguridad jurídica a los usuarios. Asimismo, al encontrarse regulado el plazo en el Reglamento de Reclamos, los usuarios contarán con información directa y más accesible sobre el tiempo máximo en el que deben ser atendidos los registros de problemas en la plataforma digital “Checa tu caso”.

Cabe indicar que la medida no generará efectos negativos en las empresas operadoras, toda vez que se recoge el plazo máximo contemplado en el Instructivo Técnico para la mayoría de las categorías de los problemas reportados por los usuarios.

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida contribuye principalmente al Objetivo específico 1 al establecer un plazo máximo para que la empresa operadora atienda los problemas reportados mediante el Sistema de Gestión de Usuarios. Ello permite que los casos sean gestionados de manera célere antes de su eventual ingreso al procedimiento formal de reclamos, reduciendo el tiempo que enfrenta el usuario para obtener una respuesta o solución.

Asimismo, contribuye al Objetivo específico 3 al fijar una regla clara sobre el tiempo de atención en esta etapa previa. Ello brinda mayor predictibilidad tanto al usuario como a la empresa operadora y evita que el Sistema de Gestión de Usuarios se convierta en una instancia indefinida o sin efectos prácticos. Con ello, se reducen costos de transacción, se ordena la actuación de las empresas operadoras y se disminuye la carga innecesaria sobre el procedimiento de reclamos.

Complementariamente, la medida coadyuva al Objetivo específico 2 al propiciar que la atención brindada por la empresa operadora y el resultado de la gestión queden debidamente registrados. Esta información facilita el seguimiento del caso y contribuye a una evaluación más ordenada si posteriormente el problema no fuera solucionado oportunamente.

- Generación de reclamos y quejas y calificación de la respuesta del operador (Artículo 104)

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

En el marco del procedimiento de reclamos de los servicios públicos de telecomunicaciones, se identifican determinados supuestos que constituyen afectaciones a dicho procedimiento, tales como: (i) la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja, o la negativa a otorgar el código respectivo, (ii) la suspensión o corte del servicio por falta de pago durante el procedimiento de reclamo y (iii) el requerimiento de pago del monto reclamado o negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo.

Actualmente, el Reglamento de Reclamos dispone que, ante estas transgresiones en el procedimiento de reclamos, el usuario puede presentar el recurso de queja ante la empresa operadora, quien cuenta con el plazo de tres (3) días hábiles para elevar la queja al TRASU. Asimismo, se contempla un plazo adicional de trece (13) días hábiles para la obtención de un pronunciamiento por parte del referido Tribunal.

De otro lado, el Sistema de Gestión de Usuarios permite la generación de reclamos en los casos que el usuario no haya recibido respuesta o no se encuentre conforme con la atención brindada, siempre que su problema sea una materia reclamable. En el instructivo Técnico se contempla una etapa de calificación de la atención, con fines de obtener una retroalimentación que permita mejorar la gestión.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

Los supuestos de queja antes mencionados pueden ser solucionados de forma célere por la empresa operadora, en tanto no requieren de un análisis y/o acción compleja. No obstante, el usuario debe esperar un plazo de veintiún (21) días hábiles, aproximadamente un mes calendario para obtener una respuesta formal por el TRASU, cuya decisión -de ser favorable- debe cumplirse dentro de diez (10) días hábiles adicionales.

Por tanto, resulta necesario que los siguientes supuestos de queja: a) negativa a recibir el reclamo, recurso o queja, o la negativa a otorgar el código respectivo, b) suspensión o corte del servicio por falta de pago durante el procedimiento de reclamo y c) requerimiento de pago del monto reclamado o negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo, se consideren como problemas pasibles de ser gestionados por el Sistema de Gestión de Usuarios “Checa tu caso”, y que, en caso estos no sean resueltos mediante la gestión, se permita al usuario la presentación de su queja a través del referido sistema, con la finalidad de promover una solución temprana y oportuna a estos problemas.

De otro lado, se advierte que un caso gestionado a través de “Checa tu caso” no puede quedar abierto de manera indefinida, por tanto, es necesario establecer un plazo máximo de 5 días calendario para que, luego de finalizada la gestión, el usuario pueda decidir presentar un reclamo o queja por ese medio. Vencido este plazo, el usuario tiene expedito su derecho a presentar su reclamo o queja por cualquiera de los demás canales establecidos.

La propuesta resulta viable por cuanto los supuestos de queja que podrían ser atendidos a través del Sistema de Gestión de Usuarios, no demandan de un análisis o actuación compleja. Por ejemplo, en el caso de la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja, o la negativa a otorgar el código respectivo, la empresa operadora solo debe proceder con el registro requerido y el otorgamiento del código respectivo, sin perjuicio de la validación de sujeto activo del procedimiento correspondiente.

Del mismo modo, establecer un límite para la generación de reclamos o quejas desde el Sistema de Gestión de Usuarios resulta viable por cuanto solo demanda una adecuación técnica en el sistema que se encuentra a cargo del OSIPTEL.

Las medidas son oportunas por cuanto fortalecen los mecanismos alternativos de gestión y solución de problemas de usuarios, bajo criterios de celeridad y eficacia, permitiendo al usuario una respuesta célere por parte de la empresa operadora a través de dichos mecanismos, en lugar de recurrir al trámite regular.

Nuevo estado que genera la propuesta

La medida permitirá que la plataforma virtual “Checa tu caso” sea una alternativa opcional para el usuario ante supuestos de queja que pueden ser solucionados de forma célere, manteniendo su derecho a presentar su queja formal ante su operador. Asimismo, brinda mayor predictibilidad sobre el plazo en el cual el usuario puede generar sus reclamos o quejas desde el referido sistema de gestión.

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida contribuye principalmente al Objetivo específico 1, al permitir que el usuario genere el reclamo o la queja correspondiente cuando el problema gestionado a través del Sistema de Gestión de Usuarios no haya sido solucionado satisfactoriamente. En el caso de los reclamos, se facilita la continuidad de la atención de controversias vinculadas con la prestación del servicio u otras materias reclamables; mientras que, en el caso de las quejas, se habilita que determinadas transgresiones del procedimiento de reclamos puedan ser gestionadas previamente antes de iniciar el trámite formal, favoreciendo una atención oportuna de la situación reportada.

Asimismo, contribuye al Objetivo específico 3, al integrar la gestión realizada a través del Sistema de Gestión de Usuarios con los procedimientos de reclamo y queja. Esta articulación, evita que el usuario deba iniciar nuevamente el registro de su caso y permite que el procedimiento correspondiente se active solo cuando la respuesta brindada por la empresa operadora no resulte satisfactoria o cuando la transgresión procedimental no haya sido corregida durante la gestión previa.

Complementariamente, coadyuva al Objetivo específico 2, al generar información trazable sobre la atención brindada por la empresa operadora, la calificación efectuada por el usuario y los motivos que justifican la continuación del caso.

b) Formulario digital inteligente

- Formulario digital inteligente para reclamo, recurso de apelación y queja (Artículo 19-A)

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

De acuerdo con el artículo 19 del Reglamento de Reclamos vigente, las empresas operadoras tienen la obligación de utilizar los formularios digitales aprobados por el OSIPTEL para la recepción de los reclamos, recursos de apelación o quejas, independiente del canal de presentación.

Al respecto, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 242-2021-CD/OSIPTEL se aprobaron los formularios de reclamo, recurso de apelación y queja. En dicha resolución se dispuso que la empresa operadora debe solicitar al usuario la información y documentación requerida en los formularios de reclamo, recurso de apelación y queja. Asimismo, se estableció que los campos de información considerados como obligatorios en los formularios constituyen requisitos para la presentación del reclamo, recurso de apelación o queja, adicionales a los previstos en el Reglamento de Reclamos.

Los referidos formularios digitales, cuentan con campos de información específica que varía según la materia y submateria reclamable, lo cual permite que el usuario pueda brindar un mayor detalle de su problema.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

Si bien, los formularios digitales constituyeron un avance en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, se mantiene la problemática referida a la complejidad de su llenado, debido a la existencia de múltiples materias reclamables (11) y submaterias (40) que pueden generar dificultades para los usuarios al momento de registrar correctamente su solicitud.

En atención a ello, la propuesta normativa habilita a las empresas operadoras para incorporar, de manera facultativa, funcionalidades automatizadas en los formularios digitales que actualmente utilizan para la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas. Estas funcionalidades tienen por finalidad facilitar el registro de los trámites, orientar al usuario durante el procedimiento y mejorar la calidad de la información recopilada.

Asimismo, cuando una empresa operadora implemente el Formulario Digital Inteligente, resultan aplicables las disposiciones del Reglamento de Reclamos referidas a los formularios de reclamo, recurso de apelación y queja, según corresponda.

En esa línea, la propuesta busca que las empresas operadoras incorporen a los formularios digitales, que actualmente exige la norma, mecanismos automatizados que faciliten la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas por parte de los usuarios. Dichos formularios deben ser implementados en sus diferentes canales de atención (presencial, telefónico, página web y aplicativo informático), salvo la presentación por escrito.

La medida es viable por cuanto la evolución tecnológica ha permitido que diversos sectores adopten mecanismos automatizados para la gestión de interacción con sus usuarios. Estas herramientas destacan por el alcance que pueden tener en los usuarios y facilitan el acceso a los servicios desde múltiples canales.

La medida es oportuna en el contexto peruano por cuanto se alinea con las políticas de gobierno digital y mejora regulatoria, por lo que su implementación no solo es posible, sino esperada en el corto plazo.

Nuevo estado que genera la propuesta

La propuesta normativa habilita la implementación de un Formulario Digital Inteligente como una herramienta tecnológica que las empresas operadoras podrán utilizar para fortalecer y simplificar la atención de reclamos, recursos de apelación y quejas.

Cuando una empresa operadora decida implementar esta herramienta, el sistema podrá incorporar mecanismos automatizados para validar información, orientar al usuario en la determinación de la materia reclamable, facilitar el cumplimiento de los requisitos del trámite y aprovechar información disponible en los sistemas comerciales de la empresa operadora.

Asimismo, en caso de implementarse, el Formulario Digital Inteligente deberá respetar los requisitos establecidos para la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas conforme a la regulación vigente.

Con ello, se habilita el uso de herramientas tecnológicas que pueden contribuir a optimizar la atención de reclamos, facilitar una recolección estructurada de información, reducir errores en el registro y agilizar el seguimiento y la tramitación de los casos, sin imponer a las empresas operadoras la obligación de implementar este mecanismo.

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida contribuye principalmente al Objetivo específico 2, al habilitar que las empresas operadoras incorporen formularios con funcionalidades automatizadas orientadas a asistir a los usuarios en la identificación del trámite aplicable, la determinación de la materia reclamable y el cumplimiento de los requisitos necesarios para su presentación. Con ello, se reduce la probabilidad de errores en el registro del caso, de información incompleta o inconsistente, así como de

improcedencias o inadmisibilidades derivadas de una inadecuada canalización inicial.

Asimismo, contribuye al Objetivo específico 3, al establecer un mecanismo guiado, estructurado y automatizado que facilita la presentación del caso, estandariza la información registrada y mejora la trazabilidad del procedimiento. De este modo, se reducen costos de transacción para el usuario, se limita la discrecionalidad en el registro de la información y se disminuye las distorsiones derivadas del uso inadecuado de los canales de atención.

Complementariamente, coadyuva al Objetivo específico 1, en la medida que un registro correcto y completo desde el inicio del procedimiento reduce la necesidad de realizar subsanaciones y encauzamientos posteriores, lo que favorece una atención más célere de los reclamos, apelaciones y quejas.

- **Procedimiento de validación de los sujetos activos del procedimiento de reclamo (Artículo 25-A)**

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

Actualmente, para la validación de los sujetos activos del procedimiento de reclamo se aplican los Lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, aprobado por Resolución de Gerencia General N° 002-2021-GG/OSIPTEL.

Los lineamientos establecen criterios para validar la condición de abonado o usuario antes de admitir reclamos, apelaciones o quejas, diferenciando canales (presencial, telefónico y web), tipos de sujeto (abonado nacional/extranjero y usuario) y modalidad de servicio (prepago y postpago). Para tal efecto, se prevé la utilización de distintos mecanismos, tales como la exhibición del documento de identidad, la verificación biométrica y, en determinados canales, la formulación de preguntas relacionadas con datos personales y con las características del servicio.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

Se propone eliminar los actuales Lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario e incorporar en el Reglamento de Reclamos reglas simplificadas para la validación de los sujetos activos del procedimiento de atención de reclamos, diferenciadas según el canal utilizado. La medida resulta necesaria debido a que determinados mecanismos de validación actualmente exigidos pueden generar cargas adicionales para los usuarios y dificultar el acceso al procedimiento.

Tal y como se puede corroborar del estudio realizado por Consumer Truth (2023), los usuarios, en general, expresan su malestar por la complejidad del procedimiento de reclamo. En ese contexto, resulta pertinente revisar y simplificar aquellos mecanismos de validación que puedan constituir barreras de acceso, procurando que la acreditación de la condición de abonado y usuario se realice de manera sencilla, objetiva y acorde con las características del canal utilizado.

Por tal motivo, se propone simplificar la validación de la condición de sujeto activo del procedimiento de reclamos (abonado y usuario) en el canal telefónico y web mediante la indicación de la fecha de emisión del documento nacional de identidad. Por su parte, en el canal presencial, dicha validación se efectuará mediante la exhibición del documento legal de identidad correspondiente.

Asimismo, se mantiene la posibilidad de emplear mecanismos de verificación biométrica en el canal presencial. Ello considerando que, si bien la presentación de reclamos constituye un trámite de criticidad baja de acuerdo con la Norma de las Condiciones de Uso, para lo cual únicamente se valida la identidad del abonado mediante un factor de posesión (exhibición de DNI) o un factor de conocimiento (preguntas de validación), algunas empresas ya han implementado mecanismos de verificación biométrica en sus canales presenciales para reforzar la validación de la identidad de sus abonados.

Tratándose de personas jurídicas, se mantiene la necesidad de verificar la vigencia de poder del representante legal, debido a que, resulta necesario verificar además de la identidad del abonado si este cuenta con facultades vigentes para actuar en representación de la persona jurídica. Esta verificación podrá efectuarse, en los canales telefónico y web, mediante la información previamente registrada por la persona jurídica o a través del mecanismo que implemente la empresa operadora y, en el canal presencial, mediante la exhibición de la vigencia de poder correspondiente.

Para el caso de los usuarios, actualmente se realizan preguntas según el tipo de servicio -prepago o pospago- las cuales hacen referencia a fechas de las recargas o recibo y montos de las recargas o facturaciones. En la propuesta normativa se propone que, si bien se realizarán preguntas al usuario, estas serán determinadas y comunicadas por el OSIPTEL directamente a la empresa operadora. Ello a fin de que se puedan ir actualizando según se requiera, ponderando la seguridad del procedimiento y un acceso célere a este.

Cabe precisar que, la validación de la condición de sujeto activo del procedimiento de atención de reclamos no sustituye la obligación de validación de identidad previstas en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus modificatorias. Por tanto, la empresa operadora deberá efectuar ambas verificaciones de manera complementaria: de un lado, corroborar que la persona se encuentra legitimada para presentar el reclamo en calidad de abonado, exabonado o usuario; y, de otro lado, validar su identidad conforme a los mecanismos previstos en la normativa vigente.

Asimismo, respecto del aplicativo informático y del Sistema de Gestión de Usuarios, se establece que no será necesaria una validación adicional a la efectuada para su acceso, ya que de esta manera se evitará la duplicidad de controles cuando el abonado o usuario haya validado su identidad previamente.

La medida resulta viable debido a que simplifica y adecua los mecanismos de validación de la condición del sujeto activo según el canal utilizado para la presentación del reclamo, recurso de apelación o queja, sobre la base de mecanismos que actualmente emplean las empresas operadoras. Por ello, su implementación no requiere prescindir de los controles necesarios para garantizar la seguridad del procedimiento, sino adecuarlos para facilitar el acceso de los usuarios.

La medida resulta oportuna en tanto responde a la necesidad de facilitar el acceso al procedimiento de atención de reclamos y reducir la complejidad percibida por los usuarios, en concordancia con los objetivos de simplificación y protección del usuario.

Nuevo estado que genera la propuesta

La medida genera un nuevo esquema de validación de la condición de sujeto activo del procedimiento de reclamos, incorporando reglas diferenciadas según el canal de atención utilizado. De esta manera, se simplifican los mecanismos de validación actualmente aplicables, se reduce la necesidad de realizar verificaciones redundantes y se facilita el acceso al procedimiento de reclamos.

Al mismo tiempo, se mantienen mecanismos que permiten verificar razonablemente la legitimidad del usuario o representante que interviene en el procedimiento, así como la trazabilidad y seguridad de las actuaciones realizadas.

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida contribuye principalmente al Objetivo específico 3, al establecer reglas más simples y seguras para validar que quien presenta el reclamo, recurso de apelación o queja se encuentra legitimado para actuar dentro del procedimiento. Con ello, se reducen las distorsiones asociadas a la participación de terceros no autorizados, suplantaciones o tramitadores de mala fe, fortaleciendo la trazabilidad y el uso adecuado del sistema.

Asimismo, contribuye al Objetivo específico 2, en tanto una validación adecuada del sujeto activo permite que los casos sean tramitados desde el inicio por usuarios legitimados, reduciendo registros inconsistentes, actuaciones inválidas o cuestionamientos posteriores que puedan afectar la correcta evaluación del caso.

Complementariamente, coadyuva al Objetivo específico 1, al simplificar el acceso legítimo al procedimiento y evitar exigencias innecesarias que generen demoras en la presentación de reclamos, recursos de apelación o quejas, manteniendo un equilibrio entre seguridad y celeridad.

- Implementación de código de seguridad para la validación de los sujetos activos (Artículo 25-B)

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

Actualmente, los Lineamientos para la validación de la condición de abonado en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas establecen que, para validar la condición de abonado a través del canal web, este debe indicar el tipo y número del documento legal de identidad. En el caso de abonados nacionales, además, se requiere indicar la fecha de emisión del referido documento.

Adicionalmente, el abonado debe responder de correctamente dos preguntas aleatorias formuladas por la empresa operadora, las cuales varían según la condición del sujeto (abonado nacional/extranjero) y modalidad de servicio contratado (prepago y postpago).

No obstante, si bien estos mecanismos permiten verificar determinados datos asociados al abonado o usuario, se ha identificado que, en algunos casos, resultan insuficientes para asegurar que la persona que accede al sistema y presenta el reclamo, recurso de apelación o queja sea efectivamente el titular legitimado para actuar dentro del procedimiento.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

Se propone habilitar, de manera facultativa, la implementación de un código de seguridad adicional para la validación de la condición de sujeto activo en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas a través del canal web. Para tal efecto, las empresas operadoras que decidan implementar esta herramienta podrán utilizar códigos remitidos mediante SMS y/o correo electrónico, con la finalidad de verificar adicionalmente que quien inicia el procedimiento es efectivamente el sujeto legitimado para hacerlo.

La propuesta resulta necesaria debido a que fortalece los mecanismos de validación actualmente existentes, incorporando una verificación adicional que permite corroborar que quien presenta el reclamo, recurso de apelación o queja

es efectivamente el abonado o usuario legitimado. Ello cobra especial relevancia frente a situaciones relacionadas con la actuación de terceros no autorizados o tramitadores de mala fe que, mediante el uso indebido de información personal, buscan intervenir en procedimientos de reclamos sin contar con legitimidad para ello.

La medida también responde a una finalidad de seguridad en favor de los usuarios. La utilización de códigos de seguridad constituye una práctica ampliamente implementada en servicios digitales que buscan reducir riesgos de suplantación de identidad y uso indebido de información personal. En el contexto del procedimiento de reclamos, la validación mediante códigos de seguridad permite que la empresa operadora tenga una mayor certeza de que quien inicia el trámite es efectivamente un sujeto legitimado para ello, reduciendo la posibilidad de reclamaciones presentadas por terceros sin autorización del usuario. Asimismo, contribuye a disminuir riesgos asociados a potenciales estafas o usos fraudulentos del procedimiento de reclamos.

Adicionalmente, la medida contribuye a mitigar la problemática asociada a la participación de posibles tramitadores de mala fe. Como se desarrolló en el diagnóstico, existe evidencia de un uso intensivo del canal web para la presentación masiva de reclamos, apelaciones y quejas por parte de terceros que no necesariamente cuentan con autorización del usuario. La validación mediante códigos de seguridad reduce este riesgo al exigir una confirmación adicional vinculada al número móvil o al correo electrónico del usuario. De esta forma, se desincentiva el ingreso de casos sin sustento suficiente, se reduce la incidencia de recursos improcedentes e infundados y se fortalece la calidad de la información registrada en el procedimiento.

Asimismo, la medida es viable, toda vez que utiliza herramientas tecnológicas y canales de comunicación ampliamente implementados por las empresas operadoras, tales como el servicio de mensajes cortos (SMS) y el correo electrónico. Adicionalmente, algunas empresas operadoras, como CLARO y MOVISTAR, ya emplean mecanismos similares de validación en el procedimiento de reclamos, lo que evidencia la factibilidad técnica de su implementación y permite prever que las demás empresas operadoras cuenten con condiciones equivalentes para desarrollar esta funcionalidad.

Finalmente, la propuesta resulta oportuna, puesto que responde a la necesidad actual de reforzar la seguridad en el acceso al procedimiento de reclamos, preservando al mismo tiempo su accesibilidad. En ese sentido, la incorporación de este mecanismo contribuye a mantener un adecuado equilibrio entre la facilitación del acceso a los usuarios y la verificación de la identidad de quienes participan en el procedimiento.

Nuevo estado que genera la propuesta

En la medida que las empresas operadoras opten por aplicar esta medida en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas mediante el canal web, los abonados y usuarios contarán con un mecanismo adicional de confirmación de la identidad del abonado o usuario. Para tal efecto, la empresa remitirá un código de seguridad mediante SMS o correo electrónico, según corresponda, el cual tendrá una vigencia limitada y deberá ser ingresado por el abonado o usuario para culminar la presentación del reclamo.

De esta manera, se fortalece la seguridad y trazabilidad del procedimiento, reduciendo riesgos de suplantación de identidad, actuaciones promovidas por terceros no autorizados y potenciales usos fraudulentos del procedimiento de reclamos, reforzando la confiabilidad del sistema. Asimismo, la medida no restringe el acceso al procedimiento, pues se mantienen mecanismos alternativos

para aquellos supuestos en los que el abonado o usuario no cuente con información de contacto previamente registrada.

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida contribuye principalmente al Objetivo específico 3, al incorporar un mecanismo de validación que permite verificar que quien presenta el reclamo, recurso de apelación o queja se encuentra debidamente legitimado para actuar dentro del procedimiento. Con ello, se reducen los riesgos asociados a suplantaciones de identidad, intervenciones de terceros no autorizados y actuaciones promovidas por tramitadores de mala fe, fortaleciendo la integridad y trazabilidad del sistema de reclamos.

Asimismo, contribuye a reducir la carga procesal artificial generada por posibles tramitadores de mala fe, disminuyendo la incidencia de reclamos improcedentes o infundados y mejorando la confiabilidad de los indicadores de reclamos utilizados para fines regulatorios y reduciendo el riesgo de que las estadísticas de reclamos reflejen registros generados por terceros no legitimados o por actividades de tramitación masiva.

Asimismo, contribuye al Objetivo específico 2, en tanto una validación adecuada del sujeto activo permite que los casos sean tramitados desde el inicio por usuarios legitimados, reduciendo registros inconsistentes, actuaciones inválidas o cuestionamientos posteriores que puedan afectar la correcta evaluación del caso.

Complementariamente, coadyuva al Objetivo específico 1, al facilitar el acceso legítimo al procedimiento mediante una herramienta de validación rápida y de fácil implementación, evitando la incorporación de requisitos excesivos o cargas innecesarias para los usuarios. De esta forma, se preserva un adecuado balance entre la seguridad del sistema y la celeridad en la atención de los reclamos, recursos de apelación y quejas.

- Notificación (Artículos 36 y 41)

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

El Reglamento de Reclamos vigente dispone que las notificaciones se efectuarán en el domicilio señalado por el usuario al momento de la presentación del reclamo, o en el que él indique durante el trámite del procedimiento. Asimismo, el usuario también puede autorizar que se realice la notificación mediante un correo electrónico.

Al respecto, esta información del domicilio físico o electrónico es consignada por el usuario en el formulario de reclamo, apelación o queja respectivo. Bajo el esquema vigente, probados mediante Resolución N.º 242-2025-CD/OSIPTEL, las notificaciones se realizan principalmente sobre la base de la información proporcionada por el usuario durante la presentación del trámite, sin que la normativa prevea expresamente la utilización de otras direcciones físicas o electrónicas previamente registradas, utilizadas o validadas por la empresa operadora durante la relación contractual o en procedimientos anteriores.

Aunado a ello, actualmente se presentan casos que registran direcciones físicas o virtuales inexistentes, lo cual resulta en problemas con la notificación de las actuaciones durante el procedimiento de reclamo.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

Estas medidas resultan necesarias, considerando que de la revisión de los formularios de reclamos se ha identificado que los usuarios indican direcciones físicas incompletas, inexistentes o autorizan ser notificados por correo electrónico consignando direcciones no válidas, tal como se puede observar en la siguiente imagen:

Ilustración N° 01: Atención de quejas

Claro		FORMULARIO DE RECLAMO		Código de reclamo: 240019513	
1. DATOS GENERALES					
DATOS DEL RECLAMANTE					
Condición de quien presenta el reclamo*		Abonado			
Nombres del reclamante*				Apellidos del reclamante*	
Razón social*					
Tipo de documento de Identidad*		DNI		N° del documento de identidad*	
DATOS DEL REPRESENTANTE. Si el reclamo fuera presentado por un representante, adjuntar el poder respectivo y completar los siguientes datos:					
Nombres del representante*				Apellidos del representante*	
Tipo de Documento*				N° del documento de identidad*	
Se adjunta carta poder simple con firma del usuario u otro documento que acredita la representación*				NO	
DATOS PARA LA NOTIFICACIÓN Y CONTACTO					
Dirección de correo electrónico		41kv51b0wj@secretmail.net		Reclamante autoriza ser notificado por correo electrónico	
Departamento*		JUNIN		Provincia*	
Distrito*		HUANCAYO		Dirección*	
N° de servicio de telefonía móvil/fija de contacto para cualquier información con relación al reclamo		970098651		Avenida Ferrocarril 153	

Ciertamente, la experiencia recogida en la revisión de formularios de reclamos evidencia que algunos usuarios consignan direcciones incompletas, inexistentes o electrónicas inválidas, con el aparente propósito de evitar la recepción de la respuesta por parte de la empresa operadora dentro del plazo legal de cinco (5) días hábiles. Esta práctica no solo vulnera el Principio de Veracidad, sino que también afecta la eficiencia del procedimiento y puede generar resoluciones basadas en la falta de notificación, más que en el fondo del reclamo. Por ello, establecer como válidas las direcciones previamente acreditadas contribuye a mitigar este riesgo y fortalece la transparencia y predictibilidad del proceso.

En ese sentido, con el objetivo de garantizar la eficacia de las notificaciones y evitar prácticas que vulneren el debido procedimiento, se establece que la empresa operadora pueda poner a disposición del usuario distintas alternativas de domicilios físicos y direcciones electrónicas que obren en sus registros, tales como aquellas proporcionadas en la contratación, utilizadas para el envío de recibos, empleadas en procedimientos anteriores o vinculadas a la prestación del servicio. Asimismo, se incorporan reglas aplicables a los supuestos en los que el usuario consigne información inexistente, insuficiente o inválida, con la finalidad de asegurar la continuidad y eficacia del procedimiento.

Adicionalmente, la medida genera eficiencias operativas al reducir la cantidad de notificaciones fallidas, reprocesos y actividades adicionales destinadas a la ubicación del usuario. Asimismo, disminuye los riesgos asociados a domicilios inexistentes, direcciones incompletas, correos electrónicos inválidos y controversias posteriores respecto de la validez de la notificación, fortaleciendo la seguridad jurídica y la predictibilidad del procedimiento.

Asimismo, la medida de utilizar como canales de notificación aquellas direcciones previamente acreditadas por el usuario no solo se alinean con los principios de seguridad jurídica, veracidad y eficiencia, sino que también responde al principio de razonabilidad, al establecer una medida proporcional, coherente y justificada frente a los riesgos identificados en la práctica.

Las medidas son viables por cuanto la empresa operadora cuenta con información registrada sobre las alternativas que corresponde brindar, asimismo, algunas de ellas ya vienen aplicando medidas de validación sobre la existencia de la dirección física y electrónica.

Del mismo modo la medida resulta oportuna considerando que se presentan casos de registro de direcciones físicas o electrónicas inexistentes, lo cual afecta el trámite del procedimiento de reclamo, siendo dicha práctica empleada por tramitadores de mala fe para obtener indebidamente un silencio administrativo positivo.

Nuevo estado que genera la propuesta

La propuesta genera un escenario en el que el usuario puede optar por distintas direcciones físicas y electrónicas previamente registradas, utilizadas o validadas durante la relación con la empresa operadora, así como proporcionar nuevas alternativas de contacto. Asimismo, cuando la información consignada resulte inexistente o insuficiente, la empresa operadora cuenta con mecanismos alternativos previstos normativamente para efectuar una notificación válida utilizando información previamente disponible en sus registros. Ello incrementa la probabilidad de éxito de las notificaciones, reduce los riesgos de nulidad y mejora la eficacia del procedimiento de reclamos.

En ese sentido la medida permitirá equilibrar los derechos del usuario con la necesidad de garantizar un procedimiento transparente, predecible y eficaz, contribuyendo así al fortalecimiento del procedimiento de reclamo.

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida contribuye principalmente al Objetivo específico 3, al priorizar el uso de direcciones físicas y electrónicas previamente acreditadas o validadas para la notificación de los actos emitidos en el procedimiento de reclamos. Con ello, se reduce el uso de información no verificable, incompleta o inconsistente, así como las distorsiones asociadas a notificaciones fallidas o al empleo de datos de contacto que dificultan la comunicación efectiva con el usuario.

Asimismo, contribuye al Objetivo específico 2 al fortalecer la trazabilidad y seguridad jurídica de las actuaciones procedimentales, reduciendo riesgos de nulidad, controversias sobre la validez de la notificación y afectaciones a la correcta continuidad del trámite.

Complementariamente, coadyuva al Objetivo específico 1 al disminuir retrasos derivados de direcciones erróneas o no acreditadas, permitiendo que el usuario tome conocimiento oportuno de las decisiones emitidas y pueda ejercer sus derechos dentro de los plazos correspondientes.

- Sujetos activos del procedimiento (Artículo 25)

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

El Reglamento de Reclamos vigente establece como sujetos activos del procedimiento de reclamo a los abonados, usuarios y las personas que solicitaron la instalación o activación del servicio.

Como se puede observar no se menciona a los ex abonados; no obstante, en algunas materias de reclamo como la contratación no solicitada, portabilidad numérica, instalación o activación y baja no atendida, se cuestionan los montos cobrados posteriores a la fecha en que se efectuó la baja.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

Se propone precisar que son sujetos activos del procedimiento de reclamo aquellas 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 con las materias de contratación no solicitada, portabilidad, instalación o activación y baja no atendida.

Esta medida es necesaria por cuanto es una casuística recurrente y que genera malestar en el usuario, que cuando dejan de ser abonados las empresas operadoras no los atienden y restringen la presentación de reclamos únicamente al canal presencial, en la medida que sus mecanismos de validación reconocen exclusivamente la condición de abonado o usuario activo.

Asimismo, la medida es viable por cuanto regulariza un derecho que se viene ejerciendo por parte de los ex abonados, requiriendo algunas adecuaciones solo por parte de aquellas empresas operadoras que no facilitaban que este tipo de usuarios puedan presentar sus reclamos a través de todos sus canales.

Del mismo modo, se considera oportuna la medida, teniendo en cuenta que permite cerrar un vacío regulatorio identificado en la práctica, en el cual los ex abonados, pese a mantener controversias vinculadas al servicio recibido (como facturación posterior a la baja), enfrentan limitaciones para ejercer su derecho a reclamar.

Nuevo estado que genera la propuesta

La medida garantiza el acceso efectivo al procedimiento de reclamo, independientemente de la vigencia del vínculo contractual, evitando prácticas restrictivas por parte de las empresas operadoras. Asimismo, contribuye a uniformizar criterios en la atención de reclamos y a reforzar la protección del usuario en todas las etapas de la relación de consumo.

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida contribuye principalmente al Objetivo específico 3 al precisar los sujetos legitimados para intervenir en el procedimiento de reclamos, incluyendo expresamente al ex abonado cuando la controversia se encuentre vinculada con las materias de contratación no solicitada, portabilidad, instalación o activación y baja no atendida. Con ello, se reduce la incertidumbre sobre la legitimidad para reclamar, se evitan criterios restrictivos o heterogéneos por parte de las empresas operadoras y se facilita el acceso al procedimiento de quienes mantienen una controversia derivada de una relación de consumo previa.

Complementariamente, coadyuva al Objetivo específico 1 al evitar demoras asociadas a interpretaciones restrictivas sobre la condición del reclamante, permitiendo que las controversias vinculadas al servicio contratado sean atendidas de manera más célere, incluso cuando la relación contractual ya hubiera concluido.

c) Medidas informativas

- Acceso e información del expediente (Artículo 11)

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

Actualmente, el Reglamento de Reclamos establece como obligación para aquellas empresas operadoras que cuenten con más de 500 mil abonados el remitir mensajes o notificaciones informativas al usuario utilizando cualquier medio que permita acreditar su envío tales como SMS, correo electrónico, entre otros, precisándose además que dicha comunicación debe efectuarse el mismo día en que la documentación correspondiente se encuentre publicada en el expediente virtual.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

Al respecto, el Reglamento de Reclamos prevé que las empresas operadoras implementen mecanismos que permitan a los usuarios acceder al expediente virtual de su reclamo y conocer el estado de su tramitación. Sin embargo, la sola disponibilidad del expediente electrónico no garantiza que el usuario tome conocimiento oportuno de las actuaciones más relevantes del procedimiento, tales como la emisión de la resolución de primera instancia, la elevación del recurso de apelación o queja y el acogimiento de la SARA; en tanto ello depende que ingrese periódicamente a consultarlo en el expediente.

Por consiguiente, con la finalidad de fortalecer estos mecanismos de información que las empresas operadoras ponen a disposición de los usuarios durante la tramitación del procedimiento de reclamos, resulta necesario incorporar la posibilidad de emplear medios digitales actualmente utilizados para la comunicación con sus usuarios, tales como los aplicativos de mensajería instantánea, sin limitarse a un canal tecnológico específico.

Por otro lado, la propuesta resulta viable en tanto que, con el avance progresivo de las tecnologías de información y comunicación y en las prácticas ya implementadas por las empresas operadoras, se viene utilizando los aplicativos de mensajería instantánea para distintos procedimientos tales como contratación, migración, baja, suspensión del servicio, entre otros.

En ese contexto, el empleo de aplicativos de mensajería instantánea y otros medios electrónicos constituye una práctica tecnológica ampliamente implementada, por lo que extender su utilización para informar sobre el estado de los procedimientos de reclamo no representa una carga operativa o económica desproporcionada.

Además, la propuesta resulta oportuna en tanto que permitirá a los usuarios acceder a la información del expediente virtual y facilitar que estos conozcan oportunamente las actuaciones relevantes de su procedimiento, promoviendo un seguimiento más efectivo de su expediente y reduciendo el riesgo de que puedan ejercer los derechos que le reconoce la normativa.

Nuevo estado que genera la propuesta

La propuesta fortalece los mecanismos de información que las empresas operadoras ponen a disposición de los usuarios durante la tramitación del procedimiento de reclamo, incorporando expresamente la posibilidad de emplear medios digitales actualmente utilizados para la comunicación con sus usuarios, tales como los aplicativos de mensajería instantánea, sin limitarse a un canal tecnológico específico.

Asimismo, la propuesta se encuentra alineada con los principios de información, transparencia y protección del consumidor. Debe destacarse que las empresas operadoras ya se encuentran obligadas a comunicar determinadas actuaciones procedimentales a los usuarios. En consecuencia, la modificación no crea una nueva obligación de comunicación, sino que dispone que la evidencia de aquellas comunicaciones forme parte del expediente administrativo. Ello permite acreditar su cumplimiento, facilitar las labores de supervisión y brindar más información tanto a los usuarios como al propio OSIPTEL respecto de las actuaciones realizadas durante el procedimiento. Esta medida es equivalente a mecanismos existentes en otros ámbitos de protección al consumidor, donde se exige conservar evidencia de las comunicaciones y actuaciones efectuadas frente a los consumidores.

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida contribuye principalmente al Objetivo específico 1, al fortalecer los mecanismos mediante los cuales el usuario toma conocimiento de las actuaciones más relevantes del procedimiento de reclamo. Para ello, se dispone que las empresas operadoras con más de quinientos mil (500 000) abonados remitan mensajes o notificaciones informativas a través de cualquier medio que permita acreditar su envío, incluyendo medios digitales como aplicativos de mensajería instantánea, facilitando que el usuario acceda oportunamente al expediente virtual y ejerza sus derechos dentro de los plazos previstos en la normativa.

Asimismo, contribuye al Objetivo específico 2 al promover una comunicación más efectiva entre las empresas operadoras y los usuarios durante la tramitación del procedimiento de reclamo. Con ello, se fortalece el principio de transparencia y el acceso a la información, permitiendo que el usuario conozca de manera oportuna las actuaciones relevantes del procedimiento sin sustituir los mecanismos de notificación previstos en el Reglamento de Reclamos.

Finalmente, coadyuva al Objetivo específico 3 al aprovechar los medios digitales que las empresas operadoras ya utilizan en su relación con los usuarios, incorporándolos como canales complementarios de información. Ello favorece el seguimiento del procedimiento por parte del usuario, reduce consultas y gestiones innecesarias derivadas del desconocimiento del estado del reclamo y mejora la eficiencia en la gestión de las comunicaciones informativas.

- Formación del expediente (Artículo 29)

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

Actualmente, el Reglamento de Reclamos dispone que el expediente físico o electrónico debe contener el reclamo, medios probatorios y demás documentos referidos al mismo. Es así como, taxativamente, se exige la siguiente documentación: i) documento en el que conste el pedido del usuario, ii) copia de los recibos correspondientes al periodo objeto de reclamo en caso de reclamos por facturación y cobro, iii) actas, informes, medios probatorios u otros documentos producidos por la empresa operadora para resolver, iv) resolución de primera instancia, v) recurso de apelación o queja; y, vi) documentos de toda índole presentados por el usuario.

En este contexto, el Osiptel llevó a cabo un análisis sobre el desempeño de las empresas operadoras en la tramitación de los expedientes de reclamos del servicio público móvil en primera instancia. Para dicha evaluación se requirió a aquellas empresas operadoras que cuentan con más de 500 mil abonados, toda la información de una muestra representativa de expedientes de reclamo.

Además, se requirió documentación adicional que no podía ser verificada en los expedientes de reclamo remitidos y que constituyen obligaciones regulatorias establecidas en el Reglamento de Reclamos, tales como las acreditaciones de envío de mensajes informativos y/o constancias de la presentación de reclamos, emisión de la resolución de primera instancia, emisión del SAP, cumplimiento de la resolución, etc.

Como resultado de dicho análisis, se obtuvo que, pese al requerimiento realizado por el regulador, las empresas operadoras no brindaron la información que pueda acreditar el envío de estas comunicaciones, lo cual puede denotar que estas no estarían cumpliendo con su obligación regulatoria de informar al usuario.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

A partir de las evaluaciones realizadas a los expedientes de reclamos para la publicación del Ranking de Reclamos, se ha identificado que las empresas operadoras presentan deficiencias en el encauzamiento de la materia reclamada, la debida motivación de la resolución de primera instancia y la actuación de los medios probatorios aplicables al caso.

Al respecto, se ha advertido que las materias más reclamadas por los usuarios están relacionadas con cobros, contratación no solicitada, incumplimiento de ofertas, migración y otras situaciones que requieren validar los términos, condiciones o tarifas del servicio.

En atención a lo expuesto resulta necesario que se incorpore al expediente de reclamo las constancias de envío de comunicaciones o mensajes informativos al usuario, debido a que, conforme a los principios recogidos en la Ley de Procedimiento Administrativo General, el usuario tiene acceso permanente y oportuno al expediente virtual, derecho que se extiende a todas las actuaciones realizadas dentro del procedimiento.

Asimismo, resulta necesario que las empresas operadoras incorporen en los expedientes de reclamos el mecanismo de contratación del 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.

Por tanto, establece como medida regulatoria la exigencia de incorporar al expediente mecanismo de contratación del servicio y/o equipo terminal, así como la acreditación de envío de mensajes informativos conforme lo exige el Reglamento de Reclamos.

La propuesta resulta viable, teniendo en cuenta que estos mensajes regulatorios informativos forman parte integral del procedimiento administrativo y se generan como consecuencia de una actuación administrativa (emisión de la resolución, presentación de reclamos, comunicación del SAP, cumplimiento de la resolución, etc.).

Además, la inclusión de la obligación de agregar los mecanismos de contratación del servicio y/o equipo terminal en los expedientes de reclamo, tanto físicos como virtuales, es viable en tanto que la resolución que aprueba los medios de prueba aprobados por el TRASU⁷ en su Matriz de medios probatorios por concepto y

⁷ Aprobada mediante Resolución N.º 003-2021-TRASU/SP/OSIPTel

servicio (Anexo 2) dispone que la empresa operadora debe actuar dichos mecanismos como medios probatorios para los reclamos de Facturación y cobro, Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones, Contratación no solicitada, Migración, y Portabilidad.

La propuesta resulta oportuna, en la medida que responde a una necesidad evidenciada en la práctica respecto de que las materias de reclamo como facturación, migración, contratación no solicitada, portabilidad e incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones requieren necesaria o complementariamente revisar el mecanismo de contratación del servicio y/o equipo terminal. Por este motivo, que el expediente de reclamos incorpore estos documentos refuerza los elementos probatorios y resulta clave para garantizar decisiones debidamente motivadas.

Del mismo modo, resulta oportuna la medida de exigir que se incorporen al expediente de reclamo las acreditaciones del envío de los mensajes informativos, siendo que permite asegurar el cumplimiento de dicha obligación de información que resulta relevante para que los reclamantes puedan ejercer debidamente sus derechos.

Nuevo estado que genera la propuesta

La propuesta genera un escenario en el cual, tanto el usuario como el regulador, pueda consultar en los expedientes de reclamos físico o virtuales, el cumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte de las empresas operadoras sobre el envío de información de las actuaciones procedimentales tales como la presentación de reclamo, emisión de la resolución de primera instancia, comunicación del SAP, etc.

Asimismo, la incorporación de los mecanismos de contratación en los expedientes de reclamos permitirá que la empresa operadora y el TRASU dispongan de mayores elementos de convicción para la motivación de sus resoluciones, particularmente sobre aquellos reclamos de Facturación y cobro, Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones, Contratación no solicitada, Migración, y Portabilidad numérica.

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida contribuye principalmente al Objetivo específico 2, al precisar que el expediente virtual de reclamos, recursos de apelación y quejas debe incorporar las constancias de las comunicaciones informativas que la empresa operadora se encuentra obligada a remitir al usuario durante el procedimiento. La modificación no crea una nueva obligación de conformar el expediente virtual, sino que fortalece su contenido, asegurando que este incluya evidencia verificable sobre el envío de mensajes SMS, correos electrónicos u otros medios informativos vinculados al trámite

Asimismo, contribuye al Objetivo específico 3 al mejorar la trazabilidad de las actuaciones y facilitar la verificación del cumplimiento de las obligaciones informativas, reduciendo controversias, requerimientos posteriores y costos de transacción.

Complementariamente, coadyuva al Objetivo específico 1 al permitir que el usuario cuente con información oportuna sobre el estado de su procedimiento y evitar actuaciones innecesarias o prematuras derivadas de la falta de comunicación acreditada.

- **Plazo de resolución de los reclamos (Artículos 58, 70 y 80)**

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

El reglamento de Reclamos contempla plazos diferenciados para resolver según la materia de reclamo y según la etapa del procedimiento. Es así que, según la normativa vigente, el procedimiento de reclamos contempla plazos de 3, 15 y 20 días hábiles para resolver en primera instancia, dependiendo de la materia reclamable. Asimismo, en segunda instancia se cuenta con plazos de 13 días hábiles para resolución de quejas y de 15 y 25 días hábiles para resolución de recursos de apelación, dependiendo de la materia del reclamo apelado.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

La diversidad de plazos antes expuesta genera dificultades prácticas para los usuarios, quienes no están informados de todos estos plazos o presentan dificultades para comprender con claridad dicha diferenciación de plazos. Estas dificultades también las presentan las empresas operadoras quienes deben gestionar plazos distintos para la atención de reclamos, lo que operativamente puede conllevar a un riesgo de incumplimiento, sobre todo en aquellos reclamos cuyas materias deben resolverse en un menor plazo.

En ese sentido, se establece un plazo máximo de diez (10) días hábiles, para la resolución de reclamos en primera y segunda instancia, así como para quejas. Esta medida responde a la necesidad de simplificar los procedimientos, considerando la dificultad que representa para los usuarios conocer y diferenciar los plazos aplicables en cada etapa o tipo de reclamo. Con ello, se busca otorgar mayor predictibilidad y accesibilidad al procedimiento de atención de reclamos.

La medida resulta viable por cuanto el plazo máximo de diez (10) días hábiles considera el tiempo necesario para que las empresas operadoras realicen las actividades que exige el procedimiento, conforme al siguiente detalle:

- Derivación del reclamo al personal encargado de su atención.
- Revisión de su admisibilidad y procedencia.
- Realización de actuaciones probatorias, tales como revisión del recibo de servicio, contrato de abonado, visitas técnicas, emisión de informe de operatividad, entre otros.
- Análisis del caso.
- Emisión de la resolución.

Asimismo, considerando la relevancia y urgencia que implica la atención de reclamos por calidad del servicio, si bien se mantiene el plazo único de resolución, se dispone que las actuaciones probatorias se efectúen hasta los primeros cinco (5) días hábiles del plazo máximo establecido, conforme se detalla a continuación:

Tabla N° 1: Resumen de la propuesta normativa

Detalle de actividades	Plazos máximos estimados
1) Derivación del reclamo al personal encargado de su atención.	Día 1
2) Revisión de su admisibilidad y procedencia.	Días 1 y 2

3) Coordinación con el usuario para la realización de visitas técnicas para el caso de los servicios fijos, y pruebas de operatividad del servicio móvil. Realización de actuaciones probatorias, tales como visitas técnicas, emisión de informe de operatividad, diagrama de tráfico, entre otros.	Días 2, 3, 4, y 5
4) Análisis del caso	Días 6, 7, 8 y 9
5) Emisión de la resolución	Día 10

Con relación a los plazos de primera instancia para resolver un reclamo, la información internacional revela que, en promedio, en otros países de la región latinoamericana las entidades reguladoras han establecido plazos para la atención de reclamos en promedio de 10 días hábiles.

Nuevo estado que genera la propuesta

La medida genera una simplificación procedimental para los usuarios y eficiencia en la gestión de reclamos por parte de las empresas operadoras, asegurando una respuesta oportuna y adecuada a los problemas planteados.

Cabe indicar que, conforme se desarrolló previamente, en promedio, en otros países de la región latinoamericana las entidades reguladoras del sector de telecomunicaciones han establecido, en promedio, plazos de 10 días hábiles para la atención de reclamos.

En tal sentido, la presente medida se encuentra alineada con las prácticas internacionales, asegurando que los plazos establecidos en nuestra normativa resulten consistentes con los estándares regionales y favorezcan la adecuada atención de los reclamos de los usuarios.

Con esta medida, la primera y segunda instancia resolverán máximo en 10 días hábiles la atención de reclamos, apelaciones y quejas. En la tabla 1 se representa el detalle de la unificación de plazos y se compara con la situación actual.

Tabla N° 1: Situación actual y unificación de plazos

Instancia	Materias reclamables	Situación actual	Unificación de Plazos
Primera Instancia	Calidad e idoneidad	3 días hábiles	10 días hábiles
	Falta de servicio		
	Baja o suspensión del servicio no solicitada		
	Portabilidad y		
	Falta de entrega de recibos o facturación detallada		
	Facturación y cobro de hasta 0.5% UIT	15 días hábiles	10 días hábiles
	Recargas		
	Instalación, activación o traslado del servicio		
	Los demás casos	20 días hábiles	10 días hábiles
Segunda Instancia	Quejas	13 días hábiles	10 días hábiles
	Apelación: Suspensión, corte o baja injustificada	15 días hábiles	10 días hábiles
	Apelación: Tarjetas de pago		
	Apelación: Traslado de servicio		
	Apelación: Falta de entrega del recibo o la copia		
	Apelación: Los demás casos	25 días hábiles	10 días hábiles

Con relación a los beneficios de la unificación de plazos en la primera instancia se debe señalar lo siguiente:

Para los usuarios

- Obtienen un procedimiento más simple y predecible, eliminando la necesidad de comprender distintos plazos según la materia reclamada. Esto resulta relevante considerando que el 49% de usuarios percibe que el procedimiento de reclamos no es sencillo.
- Se reducen los tiempos de atención de la mayoría de los reclamos, pues aproximadamente el 77% actualmente se tramita bajo un plazo de 20 días hábiles y pasaría a resolverse en 10 días hábiles.
- Disminuyen los costos de espera y la incertidumbre sobre cuándo recibirán una respuesta.

Para las empresas operadoras

- Simplifican la gestión operativa al administrar un único plazo en lugar de varios esquemas temporales.
- Reducen errores de clasificación, asignación de plazos y controles internos asociados a distintas materias reclamables.
- Complementan la reducción de plazos con herramientas como el Formulario Digital Inteligente y la integración de información comercial.

Para el OSIPTEL

- Facilita la supervisión y fiscalización al existir una regla uniforme para todas las materias.
- Reduce controversias asociadas a la determinación del plazo aplicable y fortalece la simplificación regulatoria.

Respecto de los beneficios de la unificación de plazos en la segunda instancia, se debe señalar lo siguiente:

Para los usuarios

- Obtienen una decisión definitiva en menor tiempo y con mayor predictibilidad.
- Se reduce la duración total del procedimiento administrativo.

Empresas operadoras

- Disminuye el tiempo de incertidumbre asociado a apelaciones y quejas pendientes.
- Se acelera el cierre definitivo de controversias.

OSIPTEL (TRASU)

- Se aproxima el plazo normativo al desempeño real, dado que más del 90% de apelaciones y quejas ya son resueltas antes del día 10.
- Se generan incentivos para una gestión más eficiente y se reducen espacios para postergaciones innecesarias.

De otro lado, el paso de un plazo de 3 días hábiles a uno de 10 días hábiles se sustenta en las siguientes consideraciones:

- El plazo de 3 días hábiles es el que presenta mayores problemas de cumplimiento en el sistema. Durante 2025, aproximadamente el 21% de los reclamos sujetos a dicho plazo fueron atendidos fuera del término legal, mientras que en los demás plazos el incumplimiento fue igual o menor a 7%.
- Cerca del 80% de todos los incumplimientos registrados por la atención fuera de plazo en primera instancia se concentra precisamente en las materias sujetas al plazo de 3 días hábiles, principalmente calidad e idoneidad, falta de servicio y portabilidad.
- El análisis econométrico del informe muestra que la calidad de la motivación de las resoluciones mejora hasta aproximadamente entre 10 y 15 días hábiles, mientras que plazos muy cortos afectan la calidad resolutoria e inducen mayores incumplimientos.
- La reforma no implica únicamente ampliar el plazo. Los reclamos de calidad y averías contarán previamente con mecanismos de atención temprana mediante el Sistema de Gestión de Usuarios (Checa tu Caso), cuya efectividad alcanza aproximadamente el 77.5% de casos solucionados.
- En consecuencia, la medida busca reducir incumplimientos, mejorar la calidad de las decisiones y aumentar la probabilidad de una solución efectiva para el usuario, sin sacrificar la oportunidad de atención.

Cabe precisar que el literal a) del numeral 50.2 del artículo 50 del Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1565, Decreto Legislativo que aprueba la Ley General de Mejora de la Calidad Regulatoria, dispone que se encuentran fuera del alcance del ACR ex Ante las medidas de simplificación de procedimientos administrativos,

requisitos y/o condiciones, tales como la reducción de plazos. En ese sentido, considerando que en el procedimiento de reclamos de usuarios se unificarán los plazos de atención tanto para la primera como la segunda instancia, la propuesta se encuentra exceptuada de realizar ACR Ex Ante.

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida contribuye principalmente al Objetivo específico 1, al establecer un plazo único para la resolución de reclamos, recursos de apelación y quejas, reduciendo la dispersión de plazos vigente en la primera y segunda instancia. Con ello, se busca disminuir la duración total del procedimiento, mejorar el cumplimiento de los plazos normativos y evitar demoras asociadas a la aplicación de reglas diferenciadas.

Asimismo, contribuye al Objetivo específico 3 al sustituir un esquema de múltiples plazos por una regla uniforme, más clara y predecible para usuarios y empresas operadoras. Esta simplificación reduce la carga cognitiva del usuario, facilita la gestión de los expedientes y disminuye los costos de transacción vinculados a la identificación del plazo aplicable.

Complementariamente, coadyuva al Objetivo específico 2 al ordenar la tramitación bajo un estándar común y reducir errores asociados a la determinación del plazo correspondiente, favoreciendo una evaluación más consistente de reclamos, apelaciones y quejas.

d) Sistema interoperable (Artículo 84, 84-A, Anexo 5, Novena Disposición Complementaria Final, y Segunda y Tercera Disposición Complementaria Derogatoria)

Con la finalidad de automatizar la elevación de los expedientes de apelaciones y quejas, y reducir el tiempo de atención de los expedientes, se propone modificar el artículo 84 de manera que contemple que el Sistema Interoperable sea utilizado únicamente para la elevación de expedientes de apelaciones y quejas. Por lo que se dispone la derogatoria de las disposiciones relacionadas a los demás servicios web inicialmente previstos.

La propuesta introduce un criterio de proporcionalidad, manteniendo la facultad de las empresas operadoras con una cantidad igual o menor a 500 000 abonados a nivel nacional para acogerse de manera opcional al sistema interoperable de apelaciones y quejas.

A efectos de ordenar las normas referidas a la implementación, y el funcionamiento del sistema interoperable, se propone incluir en el artículo 84-A la obligación del registro de datos del Anexo 6. En el Anexo 5 se indica el servicio a desarrollarse para interoperar, así como el detalle de los documentos obligatorios y opcionales que trasladará el sistema en los expedientes de apelaciones y quejas; y, en la Novena Disposición Complementaria Final se establecen las etapas y plazos de implementación.

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00251-2021-CD/OSIPTEL se creó el Sistema Interoperable con el fin de reducir los tiempos de espera en la atención de expedientes y denuncias, garantizando respuestas oportunas a los usuarios, y habilitar un canal directo para presentar escritos, consultas y dar seguimiento a sus trámites.

Dicho sistema contempla diez (10) servicios web, referidos a expedientes de apelación y quejas, expedientes abiertos de oficio, denuncias y procedimientos administrativos sancionadores, en el marco del Reglamento de Reclamos. También dispuso que, para efectos de la implementación del Sistema interoperable, el desarrollo y las pruebas se realizarían, en etapas, de manera progresiva, 60 días calendario después de la comunicación de la aprobación de un Manual de Operatividad; sin embargo, dicho documento aún no llegó a emitirse.

Posteriormente, la STSR advirtió la disminución significativa de apelaciones, quejas y denuncias. Así, desde el año 2021 al 2025, la cantidad de expedientes disminuyó en un 51.0%, principalmente por la disminución de las quejas, tendencia que se acentúa en el 2025.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

La norma vigente contempla el Sistema Interoperable como fue creado en 2021, bajo un contexto de cantidad de expedientes que ingresan al TRASU, diferente del actual. Por lo que, resulta necesario actualizar los alcances del sistema, a fin de que su implementación solo comprenda la elevación de expedientes de apelaciones y quejas, de acuerdo con la problemática que se mantiene respecto de este extremo, según lo descrito en el informe que sustenta la presente modificación. En ese sentido, dicho aspecto se incorpora expresamente en el texto normativo.

En suma, la propuesta normativa plantea viabilizar el Sistema Interoperable, derogar artículos cuya problemática no se mantiene en la actualidad y ello implica lo siguiente:

Tabla N° 3: Resumen de la propuesta normativa

Componente de la solución	Artículos dentro del Reglamento
Sistema interoperable	- Modificar el artículo 84 del Reglamento de Reclamos de manera que el Sistema Interoperable sea utilizado únicamente para la elevación de expedientes de apelaciones y quejas. - Modificar el Anexo N°5 del Reglamento de Reclamos, a fin de conservar el desarrollo del servicio 1 e incorporar los documentos que serán trasladados por el sistema interoperable en la elevación de expedientes de apelaciones y quejas a segunda instancia.
	- Incorporar el artículo 84-A para el registro de datos para el sistema interoperable.
	- Incorporar la Novena Disposición Complementaria Final en el Reglamento de Reclamos, para la implementación del sistema interoperable.
	- Derogar los artículos 83, 85, 86, 87, 88, el Anexo 4 del Reglamento de Reclamos, así como la Tercera y Cuarta Disposición Complementaria Final de la Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL.
	- Eliminar del glosario, términos relacionados al alcance anterior del sistema interoperable.
	- Actualizar el régimen de infracciones y sanciones en lo referido a las modificaciones propuestas del sistema interoperable.

Fuente: TRASU-OSIPTEL

De manera adicional, la propuesta requiere actualizar el instructivo del sistema interoperable de conformidad con las modificaciones propuestas.

La medida resulta viable por cuanto reduce la carga operativa de la empresa operadora al eliminarse servicios web que no resultarían necesarios dado el nuevo escenario de la cantidad de expedientes. Asimismo, las empresas

operadoras ya vienen elevando los expedientes con la información contemplada en el Sistema Interoperable a través del STED.

La medida es oportuna siendo que se adecúa al contexto vigente, generando eficiencias.

Nuevo estado que genera la propuesta

La medida afianza el principio de eficacia normativa y mejora regulatoria, ya que armoniza la implementación del Sistema interoperable con el contexto y cantidad actual de los expedientes de apelaciones y quejas, contribuyendo a que los usuarios cuenten con una solución a su reclamo en segunda instancia en un menor tiempo.

Objetivos relacionados con el problema identificado

Esta medida se relaciona con el objetivo de mejorar la eficiencia en el proceso de solución de reclamos de usuarios a través de la adopción del Sistema Interoperable como herramienta informática que facilite la interacción entre empresas y OSIPTEL.

e) Medidas Complementarias

- Compensación (Artículo 14)

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

Actualmente el Reglamento de Reclamos establece la obligación de las empresas operadoras de efectuar la devolución de los montos facturados, cobrados o descontados indebidamente del saldo de la tarjeta de pago cuando el reclamo es declarado fundado. No obstante, la redacción vigente no incorpora la obligación de las empresas operadoras de efectuar compensaciones por los reclamos por interrupción del servicio que sean declarados fundados.

Cabe precisar que, el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en su artículo 34 contempla que, ante una interrupción del servicio de acceso a internet fijo, la empresa operadora deberá efectuar una compensación al abonado de manera conjunta con la devolución correspondiente establecida en el artículo 33. Asimismo, con la Resolución de Consejo Directivo N° 00282-2023-CD/OSIPTEL, se estableció que la determinación de la forma de cálculo, las condiciones, los casos en que se realice la compensación, así como otras disposiciones necesarias para el resto de los servicios públicos de telecomunicaciones se efectuará progresivamente.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

La propuesta resulta necesaria en tanto que, 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.

La medida resulta viable por cuanto las empresas operadoras ya vienen realizando las compensaciones del servicio de internet fijo, conforme lo establece el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

La medida resulta oportuna por cuanto es una obligación ya vigente, prevista en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y sustentada en dicha norma.

Nuevo estado que genera la propuesta

Con la modificación propuesta se precisará expresamente que, en los casos en que un reclamo por interrupción del servicio sea declarado fundado, la empresa operadora deberá efectuar, además de la devolución correspondiente, la compensación que resulte aplicable conforme al Reglamento General de Calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

De esta manera, el nuevo texto normativo permitirá una mejor articulación entre el Reglamento de Reclamos y el Reglamento General de Calidad, dejando claramente establecido que, en los reclamos declarados fundados por interrupción del servicio, la empresa operadora debe realizar la compensación, de corresponder.

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida contribuye principalmente al Objetivo específico 2, al precisar el tratamiento de la compensación dentro del procedimiento de reclamos y asegurar que las decisiones vinculadas a interrupciones o afectaciones del servicio sean evaluadas de manera consistente con las reglas aplicables del marco normativo de calidad. Con ello, se fortalece la motivación de las decisiones y se reduce la posibilidad de criterios divergentes en la atención de estos casos.

Asimismo, contribuye al Objetivo específico 3 al brindar mayor predictibilidad sobre la aplicación de la compensación y reducir controversias innecesarias sobre su procedencia o alcance.

- Suspensión del acto o de la resolución recurrida (Artículo 30)

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

En el marco del procedimiento de reclamos, se establece la suspensión del acto recurrido a través de la presentación del reclamo, precisándose la prohibición de suspender la prestación del servicio por falta de pago de la parte reclamada y la prohibición de la exigencia del pago de la parte no reclamada, cuando la materia del reclamo implique el cuestionamiento del pago de una facturación o cobro. Pese a lo señalado en el texto de la norma y su exposición de motivos, algunas empresas operadoras han asociado esta disposición, principalmente a la materia de “facturación y cobro” sin tomar en cuenta a aquellas materias de reclamo que también impliquen el cuestionamiento de un cobro como lo son la migración, contratación no solicitada, falta de ejecución de la baja o suspensión del servicio, portabilidad e incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones.

Cabe señalar que, mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 00145-2021-CD/OSIPTEL se modificaron las materias reclamables de modo que no solo en la materia de “facturación y cobro” se puede cuestionar un recibo, sino también en otras materias como, por ejemplo, “contratación no solicitada”.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

La modificación resulta necesaria a fin de precisar el alcance de la prohibición de suspender la prestación del servicio por falta de pago de la parte reclamada y/o exigir el pago de la parte no reclamada durante la tramitación de un procedimiento de reclamo, estableciendo expresamente cuáles serían las materias de reclamos que implican el cuestionamiento de un cobro. De esta manera se brinda mayor seguridad jurídica y transparencia del alcance de dicha prohibición.

Asimismo, la propuesta resulta viable debido a que no incorporan nuevas obligaciones a la empresa operadora, sino que por el contrario únicamente se limita a precisar, de modo enunciativo, cuáles serían las materias de reclamo a las que se aplicaría las prohibiciones detalladas ya en el artículo 30 del Reglamento de Reclamos.

La propuesta resulta oportuna en la medida que coadyuva a la mejora de la calidad regulatoria al señalar expresamente el alcance de la medida.

Nuevo estado que genera la propuesta

Con la modificación propuesta, se precisará expresamente que la prohibición de suspender la prestación del servicio por falta de pago de la parte reclamada y/o exigir el pago de la parte no reclamada se aplica a cualquier materia que implique el cuestionamiento de un cobro o facturación, estableciéndose de modo enunciativo las materias reclamables correspondientes. De esta manera se evitará que las empresas operadoras restrinjan indebidamente el derecho de los usuarios a la suspensión de los actos reclamados.

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida contribuye principalmente al Objetivo específico 2, al precisar el alcance de la suspensión del acto o de la resolución recurrida durante la tramitación del procedimiento de reclamos. Con ello, se establecen reglas más claras sobre los efectos de la presentación del reclamo, recurso de apelación o queja, especialmente en los casos vinculados al cuestionamiento de montos facturados, cobrados o exigidos al usuario, reduciendo interpretaciones divergentes y favoreciendo una tramitación más consistente.

Asimismo, contribuye al Objetivo específico 3 al delimitar qué actuaciones quedan suspendidas y cuáles pueden continuar válidamente, reduciendo controversias innecesarias, actuaciones contradictorias y costos de transacción derivados de la incertidumbre procedimental.

Complementariamente, coadyuva al Objetivo específico 1 al evitar dilaciones asociadas a cuestionamientos sobre la exigibilidad de pagos o los efectos del acto recurrido mientras el caso se encuentra en trámite, permitiendo una atención más ordenada y célere del procedimiento.

f) Régimen sancionador (Artículo 96 y Segunda Disposición Complementaria Derogatoria)

Las conductas del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Reclamos se encontraban tipificadas en su Anexo 1.

No obstante, según lo establecido en el artículo 24 del Decreto Supremo N.º 007-2022-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco para la Producción y

Sistematización Legislativa, las disposiciones sancionadoras deben constituir un capítulo o título específico de la norma, dependiendo de su extensión.

Por tal motivo, se dispone la derogatoria del referido Anexo 1 y la incorporación del Régimen de Infracciones y Sanciones en el artículo 96 del Reglamento. Asimismo, en dicho artículo se adecúan e incorporan las conductas infractoras según lo previsto en la presente norma modificatoria.

g) Vigencia y modificación de Instructivos Técnicos (Primera y Segunda Disposición Complementaria Final)

La Primera Disposición Complementaria Final establece que las disposiciones contenidas en 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”.

Asimismo, se establece que las demás disposiciones de la norma entren en vigencia a los diez (10) meses contados desde la fecha de su publicación. Este plazo tiene por finalidad que las empresas operadoras cuenten con un período razonable para efectuar las adecuaciones operativas, procedimentales y tecnológicas necesarias.

De otro lado, respecto de las disposiciones contenidas en los artículos 48, 49, 50, 99, 100, 103 y 104 se ha previsto un tratamiento particular, debido a que su implementación se encuentra directamente vinculada a la actualización 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. Por ello, se establece que dichas disposiciones entren en vigencia a los seis (6) meses desde la publicación del último Instructivo Técnico actualizado, a fin de que las empresas operadoras realicen los ajustes técnicos y operativos necesarios para adecuar sus sistemas.

Por otro lado, en la Segunda Disposición Complementaria Final, se otorga un plazo de cuatro (4) meses, contados desde el día siguiente de la fecha de publicación de la norma, para que la Gerencia General modifique los instructivos correspondientes al Sistema de Gestión de Usuarios – Checa tu caso, el Sistema Interoperable y el Sistema de intercambio de información de los reportes por problemas de calidad y averías - SIGERA.

4. ANÁLISIS DE IMPACTOS CUANTITATIVOS Y/O CUALITATIVOS

En cumplimiento de los Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL, aprobados mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 030-2024-CD/OSIPTEL, se ha realizado la evaluación de impacto regulatorio respecto de las modificaciones aprobadas con la presente norma.

Específicamente, se ha desarrollado un análisis del costo-beneficio de las alternativas formuladas para el problema relacionado con el proceso de atención de reclamos y quejas, y un análisis costo-efectividad para el problema relacionado con el procedimiento de elevación de expedientes a la segunda instancia administrativa. A continuación, se presentan los resultados de estas evaluaciones.

4.1. Evaluación de la solución al problema del proceso de atención de reclamos

Al respecto, para atender esta problemática se evaluó la siguiente alternativa:

- Mejora del Sistema de Gestión de Usuarios.
- Habilitación del Formulario Digital Inteligente y del código de seguridad para la presentación de reclamos.
- Medidas informativas: Inclusión de mensajes informativos relacionados con la comunicación de hitos alcanzados dentro del expediente.
- Unificación de plazos de atención de reclamos, apelaciones y quejas.

Considerando estas características, se ha realizado un análisis Costo-Beneficio, en el cual la Alternativa 2 en comparación con la Alternativa 1 (*status quo*) genera importantes beneficios incrementales.

Al respecto, la Alternativa 2, en comparación con la Alternativa 1, combina beneficios que provienen directamente de las modificaciones normativas propuestas con beneficios adicionales que podrían alcanzarse si las empresas operadoras deciden implementar voluntariamente el Formulario Digital Inteligente y el código de seguridad.

En particular, (i) los beneficios directos de la regulación frente a la Alternativa 1 comprenden la simplificación de plazos, la mejora del encauzamiento, el fortalecimiento de la notificación y la optimización del acceso a expedientes; mientras que (ii) los beneficios potenciales asociados a la adopción del formulario y del código PIN incluyen reducciones significativas en la incidencia de tramitadores, disminución de errores en la determinación de la materia, ahorros operativos y mejoras en la oportunidad de atención. Esta distinción permite precisar que los impactos obligatorios derivan de la regulación, mientras que los impactos adicionales dependen de la implementación voluntaria de dichas herramientas digitales.

Estos beneficios y costos han sido estimados para un horizonte de 5 años con la tasa de descuento social de 8%.

En la siguiente tabla se reportan los beneficios y costos de la Alternativa 2 a valor presente, y se puede apreciar que el beneficio global asciende a cerca de S/ 80.95 millones, mientras que el costo total asciende a S/ 21.075 millones en un horizonte de 5 años. Cabe señalar que los mayores costos corresponden a las mejoras del Sistema de Gestión del Usuario y al desarrollo del Formulario Digital Inteligente de Reclamo. Comparando ambos valores, se obtiene una ratio Beneficio-Costo de 3.8, superior a 1, lo cual implica que los beneficios sociales de implementar la norma son superiores a los costos, por lo cual se concluye que la implementación de la Alternativa 2 es económicamente recomendable.

Tabla N° 4: Ratio Beneficio – Costo de la alternativa 2

	En millones de S/	(%)
Beneficios	80.948	100.0%
1) Mejora del Sistema de Gestión del Usuario	64.272	79.4%
Atención oportuna de averías	56.702	70.0%
Atención oportuna de objetos de queja	0.587	0.7%
Ahorro en costos administrativos	6.983	8.6%

2) Formulario Digital Inteligente	16.001	19.8%
Reducción de tramitadores	4.687	5.8%
Reducción de fallas en encauzamiento	11.314	14.0%
3) Unificación de plazos	0.421	0.5%
4) Actualización del expediente	0.254	0.3%
Costos	21.075	100.0%
1) Mejora del Sistema de Gestión del Usuario	15.234	72.3%
2) Formulario Digital Inteligente	5.494	26.1%
Inversión	3.179	15.1%
Costo operativo	2.316	11.0%
3) Reducción de plazos	0.275	1.3%
4) Actualización del expediente	0.072	0.3%
Ratio Beneficio B / C global	3.8	
1) Mejora del Sistema de Gestión del Usuario	4.2	
2) Formulario Digital Inteligente	2.9	
3) Reducción de plazos	1.5	
4) Actualización del expediente	3.5	

Fuente: DAPU-OSIPTEL

4.2. Evaluación de las alternativas que abordan la problemática de la elevación de expedientes a la segunda instancia

En este caso, las alternativas evaluadas son:

- **Alternativa 1:** Mantener la situación actual, en la cual el Sistema Interoperable no se ha implementado, pese a estar establecido en el Reglamento de Reclamos
- **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 relacionadas a otros de este sistema y set de servicios.

Al respecto, en el informe que sustenta la norma, se ha realizado un análisis costo efectividad, cuyo resultado se expone a continuación.

Para el cálculo del ratio costo-efectividad de la Alternativa 1, se consideró como variable de efectividad la proyección de la cantidad anual de expedientes de apelaciones y quejas totales en un horizonte de cinco (5) años, ascendente a 170 000 expedientes. En cuanto a los costos, se incluyeron únicamente aquellos vinculados al valor presente de los costos operativos totales, cuyo monto asciende a S/ 1 808 576. De este modo, se obtuvo un ratio de S/ 10.64.

En el caso de la Alternativa 2, la variable de efectividad correspondió a la misma proyección de cantidad de expedientes de apelaciones y quejas totales (170 000). Respecto a los costos, se consideró el valor presente de los costos operativos totales, cuya cifra asciende a S/ 452 144 más la implementación del Sistema Interoperable para la elevación de expedientes de quejas y apelaciones (S/ 699 443), siendo el costo total de S/ 1 151 587. Como resultado, el ratio estimado fue de S/ 6.77.

Como se puede apreciar en la tabla siguiente, la principal diferencia de costos entre el escenario base y el escenario contrafactual radica en que el Osiptel y las empresas operadoras experimentarán importantes ahorros en los costos de trámite documentario, dado que el proceso se automatizará y requerirá un menor uso de horas hombre, lo cual debería compensar la inversión.

Tabla N° 5: Costo – efectividad de la modificación del Sistema Interoperable

	Alternativa 1	Alternativa 2
Efectividad (Q)	170 000	170 000
Costo operativo	S/ 1 808 576	S/ 452 144
Costo de implementación	S/ 0.00	S/ 699 443
Costo total	S/ 1 808 576	S/ 1 151 587
Costo-Efectividad	S/ 10.64	S/ 6.77

Elaboración: DAPU-OSIPTEL

Por lo tanto, de acuerdo con el análisis realizado, la Alternativa 2 presenta un menor costo-efectividad, por lo que se recomienda su implementación; es decir, implica una mejora en el bienestar, en tanto que permite procesar los recursos elevados a un menor costo unitario.

5. EXCEPCIÓN DE APLICACIÓN DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1565

De otro lado, corresponde precisar que, la propuesta normativa comprende modificaciones de plazos vinculados tanto a las actuaciones realizadas por las empresas operadoras en el marco de la atención de reclamos de los usuarios, como a las actuaciones desarrolladas por el OSIPTEL en su calidad de órgano competente para resolver los recursos de apelación en segunda instancia administrativa.

Al respecto, el literal a) del numeral 50.2 del artículo 50 del Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1565, Decreto Legislativo que aprueba la Ley General de Mejora de la Calidad Regulatoria, dispone que se encuentran fuera del alcance del ACR ex Ante las medidas de simplificación de procedimientos administrativos, requisitos y/o condiciones, tales como la reducción de plazos.

En relación con la atención de reclamos en primera instancia, cabe señalar que esta se desarrolla en el ámbito privado, en el marco de la relación de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones entre el usuario y a empresa operadora. La propuesta de unificación de plazos en primera instancia simplifica el procedimiento al sustituir la coexistencia de diversos plazos de atención por un plazo uniforme y fácilmente identificable por los usuarios.

Por su parte, respecto de los plazos aplicables a la tramitación de los recursos en segunda instancia ante el OSIPTEL, la propuesta también incorpora una reducción y uniformización de plazos que permite simplificar la gestión administrativa, otorgando a los usuarios una mayor predictibilidad respecto de la obtención de una decisión definitiva.

Con relación a los beneficios de la unificación de plazos en la segunda instancia ante el OSIPTEL se debe señalar lo siguiente:

Tabla N°6: Unificación de plazos 2da instancia

Instancia	Materias reclamables	Situación actual	Unificación de Plazos
Segunda Instancia	Quejas	13 días hábiles	10 días hábiles
	Apelación: Suspensión, corte o baja injustificada	15 días hábiles	10 días hábiles
	Apelación: Tarjetas de pago		
	Apelación: Traslado de servicio		
	Apelación: Falta de entrega del recibo o la copia		
	Apelación: Los demás casos	25 días hábiles	10 días hábiles

Asimismo, la propuesta habilita herramientas tecnológicas facultativas que pueden ser implementadas por las empresas operadoras para facilitar la presentación de reclamos, mejorar la identificación de materias reclamables y fortalecer la validación de identidad de los usuarios, sin que ello constituya una obligación regulatoria.

En consecuencia, las modificaciones antes mencionadas constituyen medidas de simplificación orientadas a reducir y uniformizar plazos, generar mayor predictibilidad para los usuarios, disminuir cargas de gestión y optimizar la atención, por lo que, la propuesta se encuentra comprendida en el supuesto de excepción previsto en el literal a) del numeral 50.2 del artículo 50 del Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1565, no correspondiendo la realización de un Análisis de Calidad Regulatoria Ex Ante.

6. ANÁLISIS DE IMPACTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La aprobación de la modificación de la norma no vulnera la Constitución Política del Perú, asimismo, se encuentra en línea con la legislación vigente.

Ciertamente, la propuesta normativa se encuentra en línea con las disposiciones relativas al Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, que dispone que los consumidores tienen derecho a la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos. Asimismo, dispone que las instancias competentes, sus facultades y los procedimientos que rigen su actuación son los establecidos en las respectivas disposiciones emitidas por los organismos reguladores.

En la misma línea, el Reglamento General del Osiptel, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, establece que la función normativa permite al Osiptel dictar de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, en los cuales se pueden podrán definir los derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de éstas con los usuarios, tales como el Reglamento de Reclamos.

De otro lado, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobada mediante Decreto Supremo N° 006-2026-JUS dispone que, sin perjuicio del uso de medios físicos tradicionales, el procedimiento

administrativo podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías y medios electrónicos.

Por tanto, se corrobora la legalidad de la propuesta normativa, así como su coherencia con el ordenamiento jurídico vigente.