

Anexo N° I

MATRIZ DE COMENTARIOS



Comentarios al “PROYECTO DE NORMA QUE MODIFICA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIÓN Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”
(Resolución de Consejo Directivo N° 036-2023-CD/OSIPTEL)



COMENTARIOS RECIBIDOS:

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



- Carta TDP-1391-AG-GER-23 remitida el 29 de marzo de 2023 por la empresa Telefónica del Perú S.A.A.
- Carta CGR-973-2023-JRU remitida el 29 de marzo de 2023 por la empresa Entel del Perú S.A.
- Carta N° 0323-2023/DL remitida el 29 de marzo de 2023 por la empresa Viettel Perú S.A.C.
- Carta DMR-CE-876-22 remitida el 29 de marzo de 2023 por la empresa América Móvil Perú S.A.C.
- Carta DMR-CE-1176-23 remitida el 26 de abril de 2023 por la empresa América Móvil Perú S.A.C.
- Carta CGR-2938/2023-JRU remitida el 15 de setiembre de 2023 por la empresa Entel del Perú S.A.



“Artículo 46.- Reporte por problemas de calidad y avería

Los usuarios ante problemas de calidad y avería de sus servicios presentan un reporte ante la empresa operadora, para lo cual comunican el detalle de su problema a través de los canales establecidos para la presentación del reclamo.

La empresa operadora está obligada a proporcionar a cada usuario que realiza un reporte por problemas de calidad y avería, al momento de su presentación un número o código correlativo de identificación; así como, cuando el usuario lo solicite, información sobre el estado de su reporte.

Todos los problemas de calidad y averías que lleguen a conocimiento de las empresas operadoras, por cualquiera de sus canales de atención son registrados, considerando los siguientes campos mínimos de información: código de reporte, nombre del usuario, tipo y número de documento legal de identificación, tipo de usuario (persona natural o persona jurídica), servicio(s) afectado(s), número o código de servicio afectado, datos de contacto (número de telefónico, correo electrónico), dirección en la cual se presenta el problema de calidad y/o avería (con el detalle de la dirección, ubigeo, departamento, provincia, distrito y centro poblado), ubicación georeferenciada, detalle del problema, fecha y hora de inicio aproximada del problema, fecha y hora del reporte.

*Asimismo, la empresa operadora registra respecto de cada reporte la siguiente información: causa y detalle del problema, fecha y hora de inicio aproximada del problema, estado del reporte, la información de seguimiento del restablecimiento del servicio, así como el grado de satisfacción del usuario respecto de la atención y/o solución brindada. **La empresa operadora***

Propuesta final

No se incorporará modificación en el TUO del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en adelante TUO del Reglamento de Reclamos.





debe tener constancia de la libre calificación del usuario sobre el grado de satisfacción y recabar dicha calificación hasta el cuarto día calendario siguiente computado desde la fecha de atención.

Comentarios recibidos
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

Sobre el particular, su Despacho propone, en línea a lo señalado en el instructivo, que se recabar y custodiar el resultado de la calificación del usuario respecto al grado de satisfacción de la atención brindada, por lo que solicitamos se precise que lo que se debe recabar es el resultado de la calificación del grado de satisfacción del usuario.

Por otro lado, solicitamos revisé la obligación de realizar preguntas y recabar la calificación de la atención del usuario, toda vez que no resulta viable garantizar que todos los usuarios brinden respuesta sobre el grado de satisfacción en su atención de avería, toda vez que como hemos comentado en el marco de otros procesos consultivos el índice de contactabilidad con los usuarios no es elevado, y aquellos usuarios que logren ser contactados pueden decidir de manera libre no brindar la información solicitada. Asimismo, no es posible asegurar que, aquellos usuarios que sí respondan a la pregunta sobre el NPS transaccional (mida la experiencia específica del usuario sobre la atención de su avería), no consideren en sus respuestas sesgos por distintos motivos: nps relacional, estereotipos, entre otros.

Por ello, agradeceremos su Despacho analice la necesidad de realizar una encuesta de satisfacción a los usuarios tomando en consideración los argumentos señalados en lo párrafos anteriores

Posición del OSIPTEL

No se incorporará ésta modificación en el TUO del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en adelante TUO del Reglamento de Reclamos, debido a que la Dirección de Fiscalización e instrucción del Osipitel está evaluando los aspectos relacionados con los reportes de problemas de calidad y averías, conforme a las nuevas normativas vigentes, como las que establecen las compensaciones a los usuarios.





AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

Con relación al artículo bajo comentario se establece que la empresa operadora debe tener constancia de la libre calificación del usuario sobre el grado de satisfacción y recabar dicha calificación hasta el cuarto día calendario siguiente computado desde la fecha de atención. Al respecto, solicitamos cordialmente precisar desde que fecha se debe computar el plazo de los cuatro días calendario, si es desde la fecha de generación del reporte o desde la fecha de atención y cierre del reporte, el cual es luego de 1 día calendario o 2 días calendario en el caso de centros poblados rurales de servicios fijos.

ENTEL PERÚ S.A.

Sobre el particular, el presente proyecto agrega dos (02) elementos a considerar en el marco de la obtención del grado de satisfacción en la atención y/o solución de un reporte por problema de calidad y avería; el primero, relacionado a que “la empresa operadora debe tener constancia de la libre calificación del usuario”; y, segundo, que “dicha calificación se recabe hasta el cuarto día calendario siguiente computado desde la fecha de atención”. Al respecto, debemos resaltar que en la Exposición de Motivos y en el informe N° 00012-STSR/2013, no se observan argumentos que motiven la inclusión de los citados elementos o se esboce la finalidad que busca obtener –y que beneficia a los ciudadanos- con esta propuesta de modificación; esto es, no se determina los motivos de la imposición de esta obligación. En esa línea, respecto a la obligación de que “la empresa operadora debe tener constancia de la libre calificación del usuario sobre el grado de satisfacción”, vemos con preocupación que el establecimiento de esta medida obedece al siguiente supuesto: las empresas operadoras realizarían acciones que no permitirían al cliente brindar su calificación libremente respecto de su atención y/o solución del problema.

Nos explicamos, nos causa asombro y preocupación lo afirmado por el Regulador respecto a que estaríamos efectuando acciones que restrinjan la libertad de expresión del cliente a través de una calificación de su atención. Situación que no condice con la experiencia actual, es decir, con la realidad; toda vez que somos las empresas operadoras que en

No se efectuarán modificaciones al artículo bajo comentario, tal como se ha indicado en la respuesta a Telefónica del Perú S.A.A.

No se efectuarán modificaciones al artículo bajo comentario, tal como se ha indicado en la respuesta a Telefónica del Perú S.A.A.





afán de brindar una mejor experiencia al cliente respecto del servicio brindado, se efectúan encuestas respecto de la atención y/o solución del inconveniente o problema reportado y esto, retroalimenta a la empresa a fin de mejorar sus niveles de calidad de atención, por lo que establecer acciones que perturben la libre calificación a los clientes sería perjudicial para la propia empresa operadora; por lo que solicitamos no se imponga como una obligación mas aún si ésta se encuentra sujeta al libre albedrío del cliente que puede o no brindar su calificación. Por otro lado, en relación con la obligación “se debe recabar calificación hasta el cuarto día calendario siguiente computado desde la fecha de atención”, nos hacemos las siguientes preguntas, ¿Cuál es la necesidad de establecer un plazo para obtener la calificación? y ¿por qué establecer un plazo de máximo cuatro (04) días?, las cuales de la revisión de la Exposición de Motivos, no hemos obtenido respuesta alguna; por lo que carecía de fundamento esta obligación puesto que no se explica su necesidad y que contar con la calificación se encuentra fuera de la esfera de control de la empresa operadora, toda vez que no puede obligar al cliente a brindar su calificación. En esa línea, debemos tener presente que las encuestas post atención son de suma importancia para la empresa operadoras dado que se obtiene un feedback directo de los propios clientes, identificando así el nivel de satisfacción o insatisfacción en la atención de la solución de su problema. Sin embargo, recabar ésta no es una tarea fácil, y como se ha mencionado se encuentra sujeto a la libertad del cliente que quiere o no, brindar su calificación. En efecto, es habitual que los clientes no respondan la llamada, cuelguen al saber que se trata de una consulta o se encuentren en la lista de no molestar del Indecopi, siendo estos últimos clientes a los cuales nos encontramos prohibidos de llamar, por lo que habría un conflicto de obligaciones establecidas por dos entidades estatales. En ese sentido, al no encontrar argumentos que justifiquen la inclusión de obligaciones en el presente artículo y, considerando que la propia empresa se encuentra motivada a conocer la calidad de atención, solicitamos que no se incluya los dos elementos antes expuestos en el presente proyecto.





VIETTEL DEL PERU S.A.C.

En relación a la nueva obligación propuesta que consiste en la obtención de la libre calificación de la libre calificación del usuario en relación al grado de satisfacción; tenemos a bien precisar que la Resolución N° 00452-2021-GG/OSIPTEL ya define que debemos obtener una calificación respecto a la solución ofrecida por la empresa operadora.

En esta misma línea, dicha Resolución dispone que el grado de satisfacción que debe ser señalado por el usuario puede fluctuar en una escala del 1 al 5. Adicionalmente, se asignará la escala 6 cuando no sea posible obtener dicha calificación y/o el usuario no desee asignar una.

Dicho esto, consideramos que esta modificación recoge lo ya establecido en la Resolución antes mencionada. Sin embargo, advertimos que el plazo para recabar esta calificación resulta superior al plazo de generación del reclamo en primera instancia cuando no contemos con la conformidad del usuario, definido por el artículo 50 del TUO del Reglamento de Reclamos, veamos:

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

(...)

La empresa operadora que no cuente con la conformidad del usuario a la reparación efectuada o que no solucione el reporte por problemas de calidad y avería en el plazo establecido, genera automáticamente un reclamo en primera instancia, el cual tiene el mismo código asignado al momento del reporte inicial por problemas de calidad y avería.

(...)”

Siendo así, sugerimos respetuosamente que se recorte el plazo para la obtención de la calificación de la atención otorgada, asimilándolo al de generación del reclamo. Además, recomendamos que se defina expresamente que ante la imposibilidad de obtención del grado de calificación sea posible consignar el código 6.

No se efectuarán modificaciones al artículo bajo comentario, tal como se ha indicado en la respuesta a Telefónica del Perú S.A.A.





Cabe precisar que, realizar esfuerzos adicionales para obtener una calificación de la atención del reporte cuando ya se hubiera iniciado la tramitación del reclamo en primera instancia por la omisión de calificación; podría resultar contradictorio e innecesario en tanto la generación automática del procedimiento en primera instancia permitiría presumir la disconformidad del usuario respecto a la solución y/o atención del reporte.

Agregamos que, el plazo materia de comentario podría abarcar el plazo de atención del reclamo con el fin de obtener una satisfacción del cliente, desvirtuando así la naturaleza propia del reporte y su posterior reclamo.

Artículo 84.- Sistema Interoperable

*El Sistema Interoperable es una herramienta que permite la interacción interinstitucional entre el OSIPTEL y las empresas operadoras, a través de un bus de integración que centraliza los servicios web. Su uso es obligatorio para las empresas operadoras con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional. Las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados a nivel nacional pueden acogerse al Sistema **Interoperable**. De no hacerlo, debe utilizar el Set de Servicios o el medio físico, con las formalidades establecidas en los artículos 29 y 82.*

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

En caso la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional utilice un canal distinto al

Propuesta final

Artículo 84.- Sistema Interoperable

*El Sistema Interoperable es una herramienta que permite la interacción interinstitucional entre el OSIPTEL y las empresas operadoras, a través de un bus de integración que centraliza los servicios web. Su uso es obligatorio para las empresas operadoras con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional. Las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados a nivel nacional pueden acogerse al Sistema **Interoperable**. De no hacerlo, deben utilizar el Set de Servicios o el medio físico, con las formalidades establecidas en los artículos 29 y 82.*

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





Sistema Interoperable para la elevación de expedientes de apelaciones y quejas o la remisión de documentación adicional relacionada a dichos expedientes, éstos se consideran no elevados, siendo aplicable lo establecido en el artículo 85 de la presente norma.

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

1. Registrar en sus sistemas los datos requeridos en el Anexo N° 6: Información a ser registrada por la empresa operadora para su uso en el sistema interoperable.
2. Permitir que el Sistema Interoperable acceda a los datos contenidos en el Anexo N° 3: Registro Único de Reclamos y en el Anexo N° 6: Información a ser registrada por la empresa operadora para su uso en el sistema interoperable.
3. Permitir que el Sistema Interoperable traslade los documentos que forman parte del expediente en primera instancia, conforme a lo establecido en el artículo 29 y según las formalidades requeridas para la elevación en el artículo 82.

La empresa operadora debe efectuar el registro de los datos del Anexo 6 los mismos que deben guardar una coherencia y validez lógica, por lo cual debe coincidir con los datos de los documentos elevados en los expedientes.

En caso el Sistema Interoperable advierta la falta de un documento obligatorio establecido en el Instructivo del Sistema Interoperable, el sistema no permitirá la elevación del expediente, siendo aplicable lo establecido en el artículo 85 de la presente norma.

En caso la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional utilice un canal distinto al Sistema Interoperable para la elevación de expedientes de apelaciones y quejas o la remisión de documentación adicional relacionada a dichos expedientes, éstos se consideran no elevados, siendo aplicable lo establecido en el artículo 85 de la presente norma.

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

4. Registrar en sus sistemas los datos requeridos en el Anexo N° 6: Información a ser registrada por la empresa operadora para su uso en el sistema interoperable.
5. Permitir que el Sistema Interoperable acceda a los datos contenidos en el Anexo N° 3: Registro Único de Reclamos y en el Anexo N° 6: Información a ser registrada por la empresa operadora para su uso en el sistema interoperable.
6. Permitir que el Sistema Interoperable traslade los documentos que forman parte del expediente en primera instancia, conforme a lo establecido en el artículo 29 y según las formalidades requeridas para la elevación en el artículo 82.

La empresa operadora debe efectuar el registro de los datos del Anexo 6 los mismos que deben guardar una coherencia y validez lógica, por lo cual debe coincidir con los datos de los documentos elevados en los expedientes.

En caso el Sistema Interoperable advierta la falta de un documento obligatorio establecido en el Instructivo del Sistema Interoperable, el sistema mostrará un mensaje de error a la empresa operadora sin permitir la elevación del





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

En caso de indisponibilidad del Sistema Interoperable, la empresa operadora debe comunicar al OSIPTEL de forma inmediata dicha situación y acreditarla. El OSIPTEL evalúa la información y confirma la indisponibilidad, de corresponder. Si dicha indisponibilidad se mantiene o inicia a partir de las 4:45 p.m. y ocurre en el último día del plazo máximo para elevar expedientes y/o remitir documentación, su plazo se extenderá en un día hábil.

La Gerencia General del OSIPTEL aprueba un Instructivo que contiene las características funcionales para la implementación del Sistema Interoperable, la descripción y estructura de los campos de datos del Anexo N° 6, así como las previsiones en caso de contingencias.”

Comentarios recibidos

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

Al respecto, solicitamos su Despacho evalúe que, es posible, se presenten incidencias propias de cualquier desarrollo que involucre sistemas y la intervención humana, por lo que de no encontrarse un expediente completo, se debe alertar lo sucedido y brindar un plazo de 1

expediente en ese momento. La empresa operadora puede volver a intentar la carga de documentos. De no elevarse, se aplicarán las disposiciones establecidas en el artículo 85 de la presente norma.

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

En caso de indisponibilidad del Sistema Interoperable, la empresa operadora debe comunicar al OSIPTEL de forma inmediata dicha situación y acreditarla. El OSIPTEL evalúa la información y confirma la indisponibilidad, de corresponder. Si dicha indisponibilidad se mantiene o inicia a partir de las 4:45 p.m. y ocurre en el último día del plazo máximo para elevar expedientes y/o remitir documentación, su plazo se extenderá en un día hábil.

La Gerencia General del OSIPTEL aprueba un Instructivo que contiene las características funcionales para la implementación del Sistema Interoperable, la descripción y estructura de los campos de datos del Anexo N° 6, así como las previsiones en caso de contingencias.”

Posición del OSIPTEL

En el TUO del Reglamento de Reclamos y en el Instructivo del sistema interoperable se han establecido los documentos que conforman los expedientes, así como los documentos obligatorios que se deben considerar para la elevación de expedientes en el sistema interoperable.





día hábil a fin de que, de manera manual, pueda subsanarse dicha omisión de documentación.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 136 del TULO de la LPAG, cuando exista una observación a la documentación presentada, la unidad de recepción no la recibe y otorga un plazo para su subsanación.

El numeral 136.1 del TULO de la LPAG establece que mientras esté pendiente la subsanación no procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo, ni para la presentación de la solicitud o el recurso.

Asimismo, el numeral 137.1 del TULO de la LPAG establece que, en los procedimientos trilaterales, se considera recibida la documentación a partir de la subsanación; es decir, a partir de la presentación de la documentación obligatoria para un procedimiento.

Considerando lo indicado, debemos precisar que el plazo de subsanación otorgado por la administración no implica la ampliación de los plazos de presentación o elevación. La ampliación de plazos legales, supone el otorgamiento de un tiempo adicional para el cumplimiento de alguna obligación, situación que no sucede en la subsanación de documentos. Es así que, en el caso de la subsanación de documentos en los procedimientos trilaterales, la presentación de la documentación opera a partir de la subsanación, es decir, el documento se considera presentado una vez que se ha remitido sin ninguna observación que impidiera su tramitación.

Debe tenerse en cuenta, con lo regulado en el sistema interoperable no se genera perjuicio a las empresas operadoras ya que, de faltar un documento obligatorio establecido en el Instructivo, el sistema mostrará de manera inmediata un mensaje a la empresa operadora informando que dicha elevación no ha sido ejecutada. En ese sentido, la empresa operadora puede subsanar la documentación faltante y ejecutar el servicio de elevación en cualquier momento, teniendo en cuenta en este punto que las subsanaciones se rigen





--	--

por lo establecido en el artículo 137.1 del TUO de la LPAG, por ser un procedimiento trilateral.

Cabe indicar que, para la creación de los expedientes de oficio a cargo del sistema interoperable se validará el transcurso de los plazos legales, así como los criterios establecidos en el artículo 85 del TUO del Reglamento de Reclamos.

Sin perjuicio de lo indicado, en el artículo bajo comentario se incluye la precisión del mensaje de error, quedando la redacción de dicho párrafo de la siguiente manera:

“...
En caso el Sistema Interoperable advierta la falta de un documento obligatorio establecido en el Instructivo del Sistema Interoperable, el sistema mostrará un mensaje de error a la empresa operadora sin permitir la elevación del expediente en ese momento. La empresa operadora puede volver a intentar la carga de documentos. De no elevarse, se aplicarán las disposiciones establecidas en el artículo 85 de la presente norma..
 ...”

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. Sin comentarios.	No presentó comentarios.
--	--------------------------

No presentó comentarios.

ENTEL PERÚ S.A. USO EXCLUSIVO DEL SISTEMA INTEROPERABLE Sobre el particular, mostramos nuestra preocupación por que se pretenda establecer una única vía para la elevación de los expedientes de apelaciones y queja o de la remisión de documentos respecto de dichos expedientes, dado que el sistema interoperable – como cualquier otro sistema-- no es infalible. En efecto, en el presente artículo se establece un proceso de contingencia en caso el sistema interoperable se encuentre no disponible; sin embargo, dicho procedimiento de contingencia se enmarca en caso el propio sistema interoperable	No se acoge el comentario. La Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL estableció la obligación del uso del sistema interoperable para empresas con más de 500 000 abonados, por lo que es el único canal para la remisión de dicha documentación. No es posible mantener dos medios de elevación en paralelo, debido a que el STED no subsistirá cuando se implemente el sistema interoperable. En caso de indisponibilidad del sistema interoperable, en el TUO del Reglamento de Reclamos y en el instructivo del sistema interoperable se ha establecido el flujo para la comunicación, así
--	---

No se acoge el comentario. La Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL estableció la obligación del uso del sistema interoperable para empresas con más de 500 000 abonados, por lo que es el único canal para la remisión de dicha documentación. No es posible mantener dos medios de elevación en paralelo, debido a que el STED no subsistirá cuando se implemente el sistema interoperable.
En caso de indisponibilidad del sistema interoperable, en el TUO del Reglamento de Reclamos y en el instructivo del sistema interoperable se ha establecido el flujo para la comunicación, así



presente fallas y no en el supuesto en que la empresa operadora presente fallas internas que no permitan elevar los expedientes correspondientes mediante esta vía; con lo cual, se nos restringiría la posibilidad de remitir dicha documentación a pesar de contar con ésta, afectando así a nuestros clientes que requieren solucionar sus problemas de forma rápida y eficiente. Es por ello, que consideramos que dicha medida afectaría al procedimiento de reclamos y solicitamos eliminar la propuesta de establecer como único canal de envío de expedientes o documentos al Sistema Interoperable. Asimismo, proponemos que en caso se presenten fallas en el sistema interoperable o fallas relacionadas a las empresas operadoras —que impida realizar la normal elevación de casos— se utilice como medio alternativo el actual sistema de elevación de expedientes (Sistema de Transferencia para elevación de Documentos Digitales – STED), esto con la finalidad de dar continuidad a los flujos diarios de elevación y no establecer demoras que finalmente afectan al cliente.

ANEXO 7 Y LA COINCIDENCIA CON LOS DOCUMENTOS ELEVADOS

El regulador propone que “los datos del anexo 7, deben guardar una coherencia y validez lógica, por lo que debe de coincidir con los datos de los documentos elevados en los expedientes”; sin embargo, debemos indicar que el regulador al contar con la documentación correspondiente —esto es, los expedientes— y solicitar los datos de estos en el citado anexo, estaría generando no solo una duplicidad de información, sino también una contravención a lo dispuesto en el TUO de la Ley 27444, el cual establece una prohibición expresa de evitar solicitar al administrado información con la que ya cuenta, toda vez que dicha información la puede extraer el regulador de forma directa del propio expediente elevado. En ese sentido, solicitamos retirar dicha consideración al contradecir lo dispuesto en el TUO de la Ley 27444.

IMPEDIMENTO DE ELEVACIÓN EN EL SISTEMA INTEROPERABLE

como las consecuencias en caso se determine que existió indisponibilidad del sistema.

Cabe indicar que las fallas internas de cada empresa operadora son de responsabilidad de las mismas, no debiéndose afectar los plazos de elevación establecidos en el Reglamento.

ANEXO 6 (ANTES ANEXO 7) Y LA COINCIDENCIA CON LOS DOCUMENTOS ELEVADOS

Rechazamos la afirmación de ENTEL referida a que se estaría generando duplicidad de información y se estaría contraviniendo lo dispuesto en el TUO de la Ley 27444, toda vez que los campos solicitados en el Anexo 6 constituyen datos estructurados que las empresas operadoras registran en las bases de datos de sus sistemas, mientras que los documentos elevados, forman parte de los expedientes que deben ser remitidos a la segunda instancia, conforme está establecido en el procedimiento de reclamos.

Asimismo, el artículo 88 del TUO del Reglamento dispone que adicionalmente a lo dispuesto en los artículos 66 y 82, las empresas operadoras deben remitir, por cada expediente que sea elevado y a través de mecanismos o soportes electrónicos, la información que le sea solicitada por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, conforme a las instrucciones de dicha Secretaría y en la misma fecha que la empresa operadora eleva el expediente al TRASU.

Cabe indicar que la obligación de registro de los datos del Anexo 6 (antes anexo 7) ya se encuentra vigente y no es materia de esta modificatoria.

IMPEDIMENTO DE ELEVACIÓN EN EL SISTEMA INTEROPERABLE

ENTEL indica que la regla de “no permitir la elevación del expediente en caso el sistema interoperable detecte la omisión de un





Sobre el particular, nos causa mucha preocupación que el regulador establezca que “no se permitirá la elevación del expediente en caso el sistema interoperable detecte la omisión de un documento obligatorio”, lo cual contrapone el derecho de los administrados a poder subsanar cualquier omisión con la documentación. Nos explicamos, el TUO de la Ley 27444 en su artículo 135.1, en relación con las obligaciones de unidades de recepción, establece lo siguiente: “Las unidades de recepción documental orientan al administrado en la presentación de sus solicitudes y formularios, quedando obligadas a recibirlos y darles ingreso para iniciar o impulsar los procedimientos, sin que en ningún caso pueda calificar, negar o diferir su admisión” En ese sentido, el sistema de recepción de documentos –que vendría ser el sistema interoperable-- no puede negar la admisión de documentos y por el contrario tiene la obligación de recibirlos; ahora bien, en caso se presente alguna observación el TUO de La Ley 27444 dispone lo siguientes respecto de la subsanación:

“Artículo 136.- observaciones a documentación presentada 136.6 En caso de procedimientos administrativos que se inicien a través de medio electrónico, que no acompañen los recaudos correspondientes o adolezcan de otro defecto u omisión formal previstos en el TUPA que no puedan ser subsanados de oficio, la autoridad competente requiere la subsanación por el mismo medio, en un solo acto y por única vez en el plazo máximo de dos (2) días hábiles.” En ese sentido, podemos concluir que la administración pública no puede negar al administrado la admisión de documentos para iniciar un procedimiento administrativo; y, en caso se observe una omisión en la documentación debe requerir al administrado la subsanación de la misma, tal como lo establece el TUO de la Ley 27444. En base a lo expuesto, solicitamos a vuestro Despacho dejar sin efecto la propuesta de no aceptar la elevación de documentos en caso se observe una omisión, dado que no permite la posibilidad de realizar una subsanación

VIETTEL DEL PERU S.A.C.

documento obligatorio” afectaría lo establecido en la LPAG, toda vez que debería establecerse un plazo para la subsanación.

Al respecto, conviene indicar que el TUO del Reglamento de Reclamos dispone que las empresas operadoras cuentan con 5 y 3 días para la elevación de los recursos de apelación y quejas, respectivamente.

Asimismo, el expediente a elevarse debe cumplir con lo establecido en el artículo 29 del TUO del Reglamento de Reclamos.

En atención a ello, en el instructivo del sistema interoperable se indicó los documentos obligatorios mínimos que deben contener los expedientes de apelaciones y quejas para ser creados a través del sistema interoperable.

En ese sentido, las empresas operadoras deben poner a disposición los documentos mínimos que permitan la elevación y evaluación de los expedientes elevados.

No obstante, en caso el sistema advierta la falta de un documento obligatorio y no sea posible la elevación de dicho expediente en el plazo máximo, se aplicará la elevación de oficio regulada en el artículo 85 del TUO del Reglamento de Reclamos.

Respecto a la subsanación documental, nos remitimos a lo indicado en la respuesta dada a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.





En relación a esta propuesta normativa, ponemos en observación sobre lo determinado en los siguientes agregados:

“En caso la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional utilice un canal distinto al Sistema Interoperable para la elevación de expedientes de apelaciones y quejas o la remisión de documentación adicional relacionada a dichos expedientes, éstos se consideran no elevados, siendo aplicable lo establecido en el artículo 77-C de la presente norma”

“En caso el Sistema Interoperable advierta la falta de un documento obligatorio establecido en el Instructivo del Sistema Interoperable, el sistema no permitirá la elevación del expediente, siendo aplicable lo establecido en el artículo 77-C de la presente norma.”

Esto pues, a la fecha, ante la ausencia de documentación obligatoria y/o alguna observación en la información elevada, recibimos una comunicación que informa sobre dicha observación y nos otorgan un plazo de dos (2) días hábiles para la corrección pertinente. Sin embargo, esta modificatoria propone la aplicación de expedientes abiertos por falta de elevación, lo cual ante posibles supervisiones efectuadas por la STSR se estaría considerando como una infracción. Además, podría considerarse como no elevado el expediente en caso no usemos el sistema interoperable, sin considerar que la imposibilidad de uso podría ser consecuencia de inconvenientes en el funcionamiento del mismo no atribuibles a las empresas operadoras.

En esta misma línea, nos gustaría comentar que ambos agregados contradicen lo dispuesto por el artículo 125 de la Ley 27444 (en adelante, la LPAG), cuyas disposiciones definen las acciones a desplegar por las unidades de recepción documentaria y/o los medios de recepción alternativos. En tanto estas deberán precisar sus observaciones a la documentación presentada por los administrados, otorgándoles el plazo de dos (2) para subsanar cualquier observación advertida, y solo cuando

Respecto a la subsanación documental, nos remitimos a lo indicado en la respuesta dada a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

Por otro lado, rechazamos la afirmación de VIETTEL respecto a que la propuesta vulnera la obligación de encauzar el procedimiento administrativo, toda vez que el deber de encauzar está referido a orientar el procedimiento sin que ello implique la inobservancia a los requisitos establecidos.

Cabe indicar que, en caso de imposibilidad de uso del sistema interoperable, por indisponibilidad, la empresa operadora debe comunicar al OSIPTEL de forma inmediata dicha situación y acreditarla. Si el OSIPTEL confirma la indisponibilidad y si se mantiene o inicia a partir de las 4:45 p.m. y ocurre en el último día del plazo máximo para elevar expedientes y/o remitir documentación, el plazo de elevación se extenderá en un día hábil.





no se hubiere realizado la respectiva subsanación se considera como no presentada la documentación o solicitud.

Agregamos que, en atención a la obligación de encauzar el procedimiento administrativo establecida por el artículo 75 de la LPAG, las entidades deberían corregir las vías usadas por los administrados cuando adviertan errores u omisiones de estos.

En este contexto, queda claro que los agregados propuestos vulnerarían las disposiciones comunes de la LPAG. Por lo que, recomendamos se adecúe la redacción de modo tal que se evite las contravenciones antes advertidas.

**“ANEXO 1
REGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES”**

Nº	Tipificación de la infracción
78	La empresa operadora que, no cumpla con remitir a través del Sistema Interoperable, información relacionada con denuncias, trámites de procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU o verificaciones y requerimientos realizados por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos; incurrirá en infracción administrativa. (Artículo 77-B)

Comentarios recibidos

TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

Sobre la inclusión realizada al Régimen de Infracciones y Sanciones establecido en el Anexo N° 1 del Proyecto de Reglamento de Usuarios, cabe precisar que no se ha aplicado un análisis de proporcionalidad para determinar la infracción.

Propuesta final

Del análisis efectuado, se ha considerado no incluir un nuevo numeral al Régimen de Infracciones y Sanciones.

Posición del OSIPTEL

Con relación al Régimen de Infracciones y Sanciones se ha considerado no incluir el numeral 58 que formó parte de la propuesta normativa plasmada en la Resolución N° 036-2023-CD/OSIPTEL, en la medida que la conducta infractora relacionada con la no utilización del Sistema Interoperable, ya se encuentra tipificada en el numeral 54 del Anexo 1 del TUE del Reglamento de Reclamos.



De acuerdo con el Principio de razonabilidad establecido en el artículo IV del TUO de la LPAG, las decisiones que adopta la Administración pública deben ser proporcionales, más aún cuando se trata de su accionar discrecional y de imponer cargas a los administrados, por ello la Administración debe valorar razonablemente las circunstancias de hecho y derecho aplicable. En el presente caso, la remisión de información a través del Sistema Interoperable implica la modificación de procesos existentes, por lo que esto debe ser considerado al momento de establecer la gravedad de la sanción impuesta y para determinar la necesidad de que esta disposición sea sancionable, como se propone en el presente proyecto.

Asimismo, su Despacho debe considerar que, al establecer este proceso novedoso, que no cuenta con similares en el sector, no es posible descartar por completo la ocurrencia de fallas y/o incidentes no atribuibles a la intencionalidad de la empresa o que se encuentran fuera de su esfera de control, ejemplo de lo señalado son aquellos casos de lentitud extrema que impida la carga de la documentación solicitada y/o errores en el procesamiento de la data. Esto último debe ser considerado, toda vez que las empresas operadoras atienden miles de reclamos, quejas y apelaciones al mes; sin embargo, la tipificación planteada implica que la empresa operadora pueda incurrir en una infracción grave, frente a 1 solo caso, un solo error, lo cual, en términos porcentuales involucra un margen de error de cercano a 0, lo cual no resulta adecuado ni razonable. En ese sentido consideramos necesario que la tipificación responda a esta realidad, y se establezcan parámetros de tolerancia y cumplimiento para las empresas operadoras que, sin dejar de ser objetivos, resulten proporcionales a las actividades que realizan dichas empresas.

Del análisis efectuado se ha determinado que, el citado numeral abarca diversas conductas infractoras, tales como que la empresa operadora no utilice el Sistema Interoperable aun cuando se encuentre obligada a ello u omita su uso para la remisión de algún documento o expediente particular.

Sin perjuicio de ello, con relación a lo indicado por la empresa TELEFÓNICA donde señala que se considere un margen de tolerancia y proporcionalidad aplicado a las actividades que deben realizar las empresas operadoras, es oportuno precisar que el inicio de los procedimientos sancionadores y la aplicación del Régimen de Infracciones y Sanciones contempla el principio de razonabilidad. En ese sentido, se considerará la aplicación del esquema de la regulación responsiva a cada caso, agotando las actividades tendientes a generar el cumplimiento voluntario de las obligaciones por parte de los administrados.

De acuerdo a lo expuesto, se colige que el hecho de que esté tipificada la infracción no significa que no se observará el principio de razonabilidad, toda vez que el inicio del PAS no deriva de un acto arbitrario de la Administración, sino que se encuentra sustentado en los marcos regulatorios, manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Sin perjuicio de ello, es importante precisar también que, con fecha 19 de julio de 2021, se publicó en el diario oficial El Peruano la Resolución de Consejo Directivo N° 118-2021-CD/OSIPTEL, mediante la cual se aprobó la norma que establece el nuevo Régimen de Infracciones y Sanciones del OSIPTEL. Dicha norma busca cumplir con los principios de razonabilidad y proporcionalidad, coadyuvando a que las sanciones aplicadas sean proporcionales al incumplimiento considerado como infracción, mejorándose la





Por otro lado, solicitamos OSIPTEL consideré un enfoque preventivo, y se privilegie el empleo de medidas menos gravosas antes de la aplicación de una acción punitiva, como disponer la realización de acciones de fiscalización, como requisito previo al inicio de procedimientos administrativos sancionadores, con la finalidad de brindar a los administrados la posibilidad de corregir cualquier inconveniente de manera voluntaria considerando la novedad de dicho proceso.

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
Sin comentarios.

disuasión de conductas infractoras, así como el establecimiento de criterios más predecibles en las decisiones que se adopten.

Asimismo, a fin de descartar por completo la ocurrencia de fallas y/o incidentes no atribuibles a la intencionalidad de la empresa o que se encuentran fuera de su esfera de control, se indicó en la norma que cada una de las etapas supone la **realización de pruebas**, para asegurar la implementación del sistema.

Al analizar la conducta de la empresa, se tomará en consideración que puede ocurrir un hecho de caso fortuito o fuerza mayor, sin embargo, se tendrá en cuenta si la empresa cumplió con su deber de diligencia y de vigilar adecuadamente que se acate lo que establece el marco jurídico.

Debe tenerse en cuenta que la comisión del numeral 58 del Régimen de Infracciones y Sanciones es una infracción de gran importancia, porque no sólo se trata de la inobservancia de una norma de aplicación general, sino porque incide directamente en el derecho de los usuarios, el procedimiento de reclamos, así como, en último término al interés público cuya protección está encomendada al OSIPTEL. En este punto es importante resaltar que la obligación de remitir información a través del sistema no resulta ajena a las empresas operadoras, toda vez que, dicha obligación ha sido establecida previamente para la información relacionada al procedimiento de reclamos (apelaciones, quejas, etc.).

Con relación a lo señalado por TELEFÓNICA acerca del enfoque preventivo, el OSIPTEL coincide, toda vez que es importante contar con una amplia gama de herramientas administrativas que puedan ser usadas en caso de la ocurrencia de infracciones con la finalidad de brindar a los administrados la posibilidad de corregir cualquier inconveniente de manera voluntaria.

No se presentaron comentarios.





<p>ENTEL PERÚ S.A. Sin comentarios.</p>	<p>No se presentaron comentarios.</p>
<p>VIETTEL DEL PERU S.A.C. Sin comentarios.</p>	<p>No se presentaron comentarios.</p>
<p style="text-align: center;">DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES</p> <p>Tercera.- Implementación del Sistema Interoperable y Manual de Operatividad para la Implementación del Sistema Interoperable</p> <p><u>La implementación del sistema interoperable incluye el desarrollo de los servicios web, la etapa de pruebas y el pase a producción.</u></p> <p><i>La empresa operadora debe desarrollar servicios web para poner a disposición del Osiptel datos y documentos (exponer información) referidos a los reclamos, recursos de apelación y quejas, conforme al Anexo N° 5 del Reglamento de Reclamos.</i></p> <p><i>Asimismo, el Osiptel desarrolla servicios web para interactuar con las empresas operadoras (consumir información) en los trámites de los reclamos, los recursos de apelación, quejas, denuncias u otros requerimientos vinculados a la labor de instrucción de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, así como en requerimientos vinculados al trámite del procedimiento administrativo sancionador, para lo cual la empresa operadora debe desarrollar servicios web conforme al Anexo N° 6 del Reglamento de Reclamos.</i></p> <p><u>El desarrollo y pruebas</u> de los servicios web se realizarán en las siguientes etapas de manera progresiva:</p> <p>(i) Procedimiento de reclamos en segunda instancia correspondiente a los recursos de apelación y las quejas</p> <p>(ii) Atención de denuncias</p>	<p>Propuesta final</p> <p style="text-align: center;">DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES</p> <p>Tercera.- Implementación del Sistema Interoperable y Manual de Operatividad para la Implementación del Sistema Interoperable</p> <p><u>La implementación del sistema interoperable incluye el desarrollo de los servicios web, la etapa de pruebas y el pase a producción.</u></p> <p><i>La empresa operadora debe desarrollar servicios web para poner a disposición del Osiptel datos y documentos (exponer información) referidos a los reclamos, recursos de apelación y quejas, conforme al Anexo N° 4 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos.</i></p> <p><i>Asimismo, el Osiptel desarrolla servicios web para interactuar con las empresas operadoras (consumir información) en los trámites de los reclamos, los recursos de apelación, quejas, denuncias u otros requerimientos vinculados a la labor de instrucción de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, así como en requerimientos vinculados al trámite del procedimiento administrativo sancionador, para lo cual la empresa operadora debe desarrollar servicios web conforme al Anexo N° 5 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos.</i></p>



- (iii) Evaluación y verificación de oficio de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos
- (iv) Atención de solicitudes respecto de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos
- (v) Procedimiento administrativo sancionador de competencia del TRASU

La Secretaría Técnica de Solución de Reclamos comunicará a las empresas operadoras el Manual de Operatividad para la Implementación del Sistema Interoperable.

El desarrollo y las pruebas de los servicios web se inicia 60 días calendario después de la comunicación a las empresas operadoras del Manual de Operatividad, de manera secuencial, en los siguientes plazos:

N°	Etapas	Plazos
1.	Procedimiento de reclamos en segunda instancia correspondiente a los recursos de apelación y las quejas	
1.1	Desarrollo de etapa 1	45 días calendario
1.2	Pruebas etapa 1	15 días calendario
2.	Atención de Denuncias	
2.1	Desarrollo de etapa 2	20 días calendario
2.2	Pruebas etapa 2	7 días calendario
3.	Evaluación y verificación de oficio de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos	
3.1	Desarrollo de etapa 3	20 días calendario
3.2	Pruebas etapa 3	7 días calendario
4.	Atención de solicitudes respecto de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación	

El desarrollo y pruebas de los servicios web se realizarán en las siguientes etapas de manera progresiva:

- (vi) Procedimiento de reclamos en segunda instancia correspondiente a los recursos de apelación y las quejas
- (vii) Atención de denuncias
- (viii) Evaluación y verificación de oficio de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos
- (ix) Atención de solicitudes respecto de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos
- (x) Procedimiento administrativo sancionador de competencia del TRASU

La Secretaría Técnica de Solución de Reclamos comunicará a las empresas operadoras el Manual de Operatividad para la Implementación del Sistema Interoperable.

El desarrollo y las pruebas de los servicios web se inicia 60 días calendario después de la comunicación a las empresas operadoras del Manual de Operatividad, de manera secuencial, en los siguientes plazos:

N°	Etapas	Plazos
1.	Procedimiento de reclamos en segunda instancia correspondiente a los recursos de apelación y las quejas	
1.1	Desarrollo de etapa 1 (desarrollo, integración, pruebas unitarias)	75 días calendario
1.2	Pruebas integrales etapa 1	25 días calendario
2.	Atención de Denuncias	





	que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos	
4.1	Desarrollo de etapa 4	20 días calendario
4.2	Pruebas etapa 4	7 días calendario
5.	Procedimiento administrativo sancionador de competencia del TRASU	
5.1	Desarrollo de etapa 5	20 días calendario
5.2	Pruebas etapa 5	7 días calendario

La empresa operadora debe realizar las pruebas en cada etapa de manera conjunta con el Osiptel; y, en el mismo período, debe realizar las adecuaciones requeridas.

Culminadas las pruebas programadas para cada etapa del Sistema Interoperable, el Osiptel comunicará la fecha máxima para el pase a producción de la misma, con una anticipación no menor de cuatro (4) días calendario. El pase a producción supone el efectivo funcionamiento de los servicios web correspondientes a los trámites incluidos en cada etapa.

Para llevar a cabo todas las comunicaciones referidas al Sistema Interoperable, la empresa operadora debe habilitar un buzón electrónico que debe revisar continuamente y realizar el seguimiento respectivo. En caso de modificación o actualización del referido buzón electrónico, la empresa operadora debe informar al OSIPTEL con cinco (5) días hábiles de antelación.

A efectos de realizar las coordinaciones para la implementación de los servicios web, así como las pruebas de operatividad, atención de contingencias, entre otras, la empresa operadora debe brindar la información del personal de contacto, que incluya su nivel de escalamiento.

2.1	Desarrollo de etapa 2	40 días calendario
2.2	Pruebas integrales etapa 2	15 días calendario
3.	Evaluación y verificación de oficio de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos	
3.1	Desarrollo de etapa 3	40 días calendario
3.2	Pruebas etapa 3	15 días calendario
4.	Atención de solicitudes respecto de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos	
4.1	Desarrollo de etapa 4	40 días calendario
4.2	Pruebas etapa 4	15 días calendario
5.	Procedimiento administrativo sancionador de competencia del TRASU	
5.1	Desarrollo de etapa 5	40 días calendario
5.2	Pruebas etapa 5	15 días calendario

La empresa operadora debe realizar las pruebas en cada etapa de manera conjunta con el Osiptel; y, en el mismo período, debe realizar las adecuaciones requeridas.

Culminadas las pruebas programadas para cada etapa del Sistema Interoperable, el Osiptel comunicará la fecha máxima para el pase a producción de la misma, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario. El pase a producción supone el efectivo funcionamiento de los servicios web correspondientes a los trámites incluidos en cada etapa.

Para llevar a cabo todas las comunicaciones referidas al Sistema Interoperable, la empresa operadora debe habilitar un buzón electrónico que debe revisar continuamente y realizar el seguimiento respectivo. En



Para tal efecto, el OSIPTEL, mediante comunicación escrita, realiza el requerimiento de dicha información previo al inicio de la etapa de pruebas.

La empresa operadora que:

- (i) **No desarrolle los servicios web para poner a disposición del Osiptel datos y documentos (exponer información) referidos a los reclamos, recursos de apelación y quejas conforme al Anexo N° 5 del Reglamento de Reclamos, en los plazos establecidos para cada una de las etapas de implementación, incurre en infracción administrativa; y/o,**
- (ii) **No desarrolle los servicios web para que Osiptel interactúe con la empresa operadora (consumir información) en los trámites de los reclamos, los recursos de apelación, quejas, denuncias u otros requerimientos vinculados a la labor de instrucción de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, así como los relacionados al procedimiento administrativo sancionador, conforme al Anexo N° 6 del Reglamento de Reclamos; en los plazos establecidos para cada una de las etapas de implementación, incurre en infracción administrativa; y/o,**
- (iii) **No realice las pruebas en cada una de las etapas de manera conjunta con el Osiptel, en el plazo establecido; y/o, en el mismo periodo no realice las adecuaciones requeridas; incurre en infracción administrativa; y/o,**
- (iv) **No realice el pase a producción de cada etapa en la fecha establecida por el Osiptel, incurre en infracción administrativa.**

caso de modificación o actualización del referido buzón electrónico, la empresa operadora debe informar al OSIPTEL con cinco (5) días hábiles de antelación.

A efectos de realizar las coordinaciones para la implementación de los servicios web, así como las pruebas de operatividad, atención de contingencias, entre otras, la empresa operadora debe brindar la información del personal de contacto, que incluya su nivel de escalamiento.

Para tal efecto, el OSIPTEL, mediante comunicación escrita, realiza el requerimiento de dicha información previo al inicio de la etapa de pruebas.

La empresa operadora que:

- (v) **No desarrolle los servicios web para poner a disposición del Osiptel datos y documentos (exponer información) referidos a los reclamos, recursos de apelación y quejas conforme al Anexo N° 4 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos, en los plazos establecidos para cada una de las etapas de implementación, incurre en infracción administrativa; y/o,**
- (vi) **No desarrolle los servicios web para que Osiptel interactúe con la empresa operadora (consumir información) en los trámites de los reclamos, los recursos de apelación, quejas, denuncias u otros requerimientos vinculados a la labor de instrucción de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, así como los relacionados al procedimiento administrativo sancionador, conforme al**





--	--

	<p><u>Anexo N° 5 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos; en los plazos establecidos para cada una de las etapas de implementación, incurre en infracción administrativa; y/o,</u></p> <p>(vii) <u>No realice las pruebas en cada una de las etapas de manera conjunta con el Osiptel, en el plazo establecido; y/o, en el mismo periodo no realice las adecuaciones requeridas; incurre en infracción administrativa; y/o,</u></p> <p>(viii) <u>No realice el pase a producción de cada etapa en la fecha establecida por el Osiptel, incurre en infracción administrativa.</u></p>
--	---

Comentarios recibidos

Posición del OSIPTEL

TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
 Al respecto, su Despacho modifica el cronograma de implementación del sistema Interoperable, sobre el particular no resulta viable establecer un plazo determinado, toda vez que a la fecha no contamos con el Manual Operativa, el mismo que contendría el detalle técnico requerido para establecer una referencia de tiempo, esfuerzos y complejidad de los desarrollos a nivel de integración.

Se requiere que el manual de operatividad cuente con la información técnica y funcional de los servicios, tales como:

1. Diagramas funcionales
2. Diagramas de procesos
3. Prototipos / Figma
4. Protocolo de Transferencia de información que será usado
5. Protocolo de Seguridad
6. Contrato del Servicio

Se concede parcialmente lo solicitado, conforme se detalla a continuación.

Emisión del Manual de Operatividad

Con relación a la emisión del manual de operatividad, debemos precisar que se ha definido un plazo de 60 días para que las empresas operadoras puedan prepararse antes del inicio del proceso de implementación de la primera etapa. En este sentido, es de forma posterior que se iniciarán los plazos obligatorios que deberán cumplir las empresas operadoras para efectuar los desarrollos y pruebas de cada etapa.

De manera previa a la emisión del manual, el Osiptel realizará las coordinaciones necesarias con las empresas operadoras para la revisión del documento de manera que les permita esclarecer cualquier consulta técnica que tuvieran.

Bajo este contexto, se considera que el tiempo con el que contarán las empresas operadoras desde emitido el Manual de Operatividad



- 7. SLA / TPS del servicio
- 8. Especificación técnica del servicio

Tal como puede apreciarse el Manual de Operatividad resulta esencial para iniciar el diseño, evaluación de impactos y dependencias técnicas, toda vez que contiene todo el detalle que requieren los equipos técnicos y de sistemas para iniciar con los diseños, desarrollos, entre otros. A través de la notificación de este documento se puede considerar la estimación de plazos necesaria.

Sin perjuicio de la necesidad del Manual para la estimación correcta de plazos, es posible realizar estimaciones considerando proyectos que se encuentran en desarrollos y que también establecen servicios para desarrollar, tal es el caso de los servicios a desarrollar en el marco del proyecto renteseg. Sobre este punto, tras la emisión del manual, fue necesario realizar consultas constantes y establecer mesas de trabajo, antes de iniciar la etapa de desarrollos y diseño, a fin de evitar interpretaciones erróneas. Este proceso fue complejo y generó retrasos en el cronograma de avances.

Asimismo, resulta necesario que su Despacho considere que el Sistema interoperable requiere que nuestra representada desarrolle 2 servicios web para poner a disposición información a su Despacho y 8 servicios para interactuar y consumir información de OSIPTEL. Como puede apreciarse, en el presente proyecto a implementar se requiere una mayor cantidad de desarrollos que los dispuestos para la implementación en curso del proyecto renteseg (3 servicios a desarrollar), los mismos que resultarían técnicamente complejos, por lo que el tiempo de diseño e implementación requerido sería mucho mayor.

es suficiente para el desarrollo de los servicios web que se implementarán posteriormente, dado que, para ese momento, las empresas operadoras tendrán identificada toda la información requerida en los servicios web y ésta se encontrará consolidada y lista para consumirse.

Sobre este punto, cabe resaltar que, antes de que se emita el Manual de Operatividad, las empresas operadoras ya deben haber efectuado el registro de los datos requeridos en el Anexo 6 del TUO del Reglamento de Reclamos, de manera que contarán con el mapeo de la información y la identificación de las diferentes fuentes donde se encuentra dicha información, de tal forma que el desarrollo de los servicios web sea más rápido y eficiente. Para ello, ya se han definido los alcances respecto del registro de la información, conforme se ha indicado en el Instructivo del Sistema Interoperable, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 008-2022/GG.

Por lo indicado, no se ha considerado pertinente modificar el plazo para el inicio del proceso de implementación del sistema.

Finalmente, con relación al contenido del Manual de Operatividad, se indica que contará con la siguiente información:

1. Protocolo de Transferencia de información que será usado
2. Protocolo de Seguridad
3. Contrato del Servicio
4. SLA / TPS del servicio
5. Especificación técnica del servicio
6. Mecanismos de contingencia

Plazos de implementación





Por ello, con la experiencia del proyecto antes citado y con la información que se tiene a la fecha, solicitamos a su Despacho consideré la siguiente estimación de tiempo por etapa:

- Revisión de consultas y observaciones posteriores a la emisión del Manual de Operatividad – 40 días calendario
- Diseño de la solución de la primera etapa – 60 días calendario
- Construcción de Apis y Backend – 120 días calendario
- Pruebas unitarias – 30 días calendario
- Pruebas integrales – 30 días calendario.

Asimismo, a fin de poder realizar las estimaciones y planificaciones adecuadas que permitan realizar los pases a producción sin afectar otros desarrollos vinculados al correcto funcionamiento de los servicios prestados por nuestra representada, ni despriorizar la implementación de otras obligaciones establecidas en el sector que se podrían encontrar en curso en dicha fecha, resulta necesario que al culminar la etapa de pruebas integrales se comunique la fecha máxima del pase a producción con una anticipación no menor a 30 días calendario.

Finalmente, solicitamos su Despacho considere que en el marco de las implementaciones que requieren desarrollos de servicios, sistemas, entre otros, debe existir un margen de error, el mismo que puede no encontrarse vinculado al accionar de la empresa operadora, sino de factores externos, por lo que solicitamos precise esto en los tipos infractores propuestos en el presente artículo.

Se concede parcialmente lo solicitado. Con relación a los plazos de implementación debemos precisar que la implementación de los Servicios Web se fundamenta en que el uso de dicha tecnología es de gran facilidad, accesible y recomendable para su implementación. La interacción con la cual se desarrollarán los servicios se basa en el envío de solicitudes y respuestas entre un cliente y un servidor incluyendo a los datos analizados e integrados a las bases de datos. Al respecto, los servicios web utilizan los lenguajes REST y JSON, siendo que el REST simplifica gran parte de la codificación y en esa misma línea se suele usar un lenguaje para la representación de los datos como el lenguaje JSON, hoy en día estas tecnologías se han convertido en la opción más sencilla y por tanto más recomendable para implementar un servicio web, además que estas tecnologías son de muy común y fácil implementación. Otras características son las siguientes:

- REST usa el propio protocolo HTTP para la comunicación entre máquinas. HTTP es ampliamente soportado por todos los sistemas y de hecho para la transferencia de datos en la web se usa HTTP, caracterizándose por no tener estado, es decir, el servidor no es capaz de recordar el estado de la anterior solicitud REST que pudo, o no, hacer un cliente, por ello el cliente tiene que enviar en cada solicitud todo el estado de su sesión, lo que se suele hacer mediante un token que le «ayude a recordar» al servidor.
- JSON es un lenguaje basado en sintaxis JavacSript que es más ligero y requiere una mayor carga del servidor para su procesamiento.

Estas características permiten que la implementación de los Servicios Web sea realmente fácil, sencilla y que se haya popularizado tanto este tipo de servicio web que se conoce como el nombre de API REST.





Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, a nivel del proyecto de rediseño de solución de reclamos, se ha tomado en cuenta los comentarios vertidos por las diversas operadoras, respecto al plazo que resultaría razonable y necesario para la implementación de cada etapa del sistema interoperable para lo cual mencionan, entre otros aspectos, la complejidad técnica, la existencia de otros proyectos, así como la necesidad de destinar recursos para la implementación del sistema. Cabe señalar que, si bien no todas las empresas han brindado información clara sobre los argumentos, se ha tomado en cuenta principalmente los comentarios en donde brinda mayor precisión respecto de las actividades que involucran los desarrollos, así como los plazos propuestos, considerando que cada etapa tiene una cantidad distinta de servicios web a desarrollar (la mayor cantidad de ellos se realizan en la primera etapa).

Bajo este contexto se están considerando ampliar los plazos para cada una de las etapas de acuerdo al siguiente detalle:

N°	Etapas	Plazos
1.	<i>Procedimiento de reclamos en segunda instancia correspondiente a los recursos de apelación y las quejas</i>	
1.1	Desarrollo de etapa 1 (desarrollo, integración, pruebas unitarias)	75 días calendario
1.2	Pruebas integrales etapa 1	25 días calendario
2.	<i>Atención de Denuncias</i>	
2.1	Desarrollo de etapa 2	40 días calendario
2.2	Pruebas integrales etapa 2	15 días calendario
3.	<i>Evaluación y verificación de oficio de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos</i>	
3.1	Desarrollo de etapa 3	40 días calendario
3.2	Pruebas etapa 3	15 días calendario



4.	Atención de solicitudes respecto de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos	
4.1	Desarrollo de etapa 4	40 días calendario
4.2	Pruebas etapa 4	15 días calendario
5.	Procedimiento administrativo sancionador de competencia del TRASU	
5.1	Desarrollo de etapa 5	40 días calendario
5.2	Pruebas etapa 5	15 días calendario

De otro lado, con respecto a la referencia realizada respecto del proyecto de Renteseq, se precisa que los alcances y aspectos técnicos de este proyecto tiene particularidades que se diferencian del proyecto del sistema interoperable. Sin perjuicio de ello, se ha tomado en cuenta lo mencionado en la ampliación de los plazos antes detallada.

Finalmente, con relación a las actividades propuestas por las empresas operadoras relacionadas a análisis, diseño, pruebas de integración, pruebas funcionales, se encuentran dentro de las etapas de desarrollo y pruebas

Pase a producción

Se concede parcialmente lo solicitado. Con relación al tiempo de previo de aviso antes de que se efectúe el pase a producción de cada etapa, se ha considerado ampliar el plazo a siete (7) días calendario, en tanto se considera que este tiempo es suficiente para desplegar en los ambientes de producción los desarrollos efectuados, ya que, para ese momento, se ha superado la etapa de pruebas.

Cabe señalar que el Osipitel estará en permanente coordinación con las empresas operadoras en todo el proceso de implementación, ya



que a su vez la institución estará desarrollando los servicios web necesarios para que se realice la integración con las operadoras.

AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

Respecto a la modificación planteada, respetuosamente tenemos a bien manifestar a vuestro Despacho que a efectos de poder estimar los plazos adecuados para las etapas de desarrollo y pruebas de los servicios Web solicitados en la implementación del Sistema Interoperable es necesario que nuestro equipo técnico cuente con información básica como el detalle de las API que se requiere, así como la estructura de las API que el regulador va a publicar y el impacto que puede conllevar estas APIs a consumir. No obstante, ello, considerando que los servicios son complejos se detallan los plazos estimados necesarios para las etapas requeridas, los mismos que han sido elaborados a alto nivel por nuestro equipo de Tecnología y solicitamos tengan a bien considerar:

Desarrollo Etapa 1

Alcance 6 servicios: 2 exponen información, 3 elevan información a Osipitel y 1 obtienen información. Los 3 que elevan y el que obtiene información deben ser llamados desde nuestras aplicaciones.

Días necesarios Claro

- 77 Días Desarrollo:
- > 7 Sem. Desarrollo
 - > 1 Sem. Integración
 - > 3 Sem. QA
- 15 Días Pruebas con Osipitel

Conclusión:

Se requiere 77 días de Desarrollo para poder cumplir lo solicitado. Conforme con los 15 días de Pruebas.

Desarrollo Etapa 2

Se concede parcialmente lo solicitado, nos remitimos a la respuesta al comentario realizado a la empresa Telefónica del Perú.





Alcance

1 Servicio para elevar información.

Debe ser llamado desde nuestras aplicaciones

Días necesarios Claro

63 Días Desarrollo:

> 7 Sem. Desarrollo

> 1 Sem. Integración

> 3 Sem. QA

1 Sem. Pruebas con Osiptel

Conclusión:

Se requiere 63 días de Desarrollo para poder cumplir lo solicitado.

Conforme con los 7 días de Pruebas

Desarrollo Etapa 3

Alcance

1 Servicio para elevar información.

Crear pantalla Front y desde allí llamar al servicio.

Días necesarios Claro

70 Días Desarrollo:

> 8 Sem. Desarrollo

> 1 Sem. Integración

> 3 Sem. QA

1 Sem. Pruebas con Osiptel

Conclusión:

Se requiere 70 días de Desarrollo para poder cumplir lo solicitado.

Conforme con los 7 días de Pruebas

Desarrollo Etapa 4

Alcance

1 Servicio para elevar información.

Crear pantalla Front y desde allí llamar al servicio.

Días necesarios Claro

70 Días Desarrollo:

> 8 Sem. Desarrollo





- > 1 Sem. Integración
- > 3 Sem. QA
- 1 Sem. Pruebas con Osiptel

Conclusión:

Se requiere 70 días de Desarrollo para poder cumplir lo solicitado.
Conforme con los 7 días de Pruebas



Desarrollo Etapa 5

Alcance

1 Servicio para elevar información.
Crear pantalla Front y desde allí llamar al servicio.
Días necesarios Claro
70 Días Desarrollo:

- > 8 Sem. Desarrollo
- > 1 Sem. Integración
- > 3 Sem. QA
- 1 Sem. Pruebas con Osiptel



Conclusión:

Se requiere 70 días de Desarrollo para poder cumplir lo solicitado.
Conforme con los 7 días de Pruebas

Manual de operatividad

Con relación al manuel de operatividad que será compartido por el regulador trasladamos la siguiente consulta:

¿En el manual de operatividad se compartirá la información requerida para el Análisis y diseño de los procedimientos que interactúan con el sistema Interoperable de OSIPTTEL?

Al respecto, precisamos a vuestro Despacho cual es la información que se requiere:

- Información del proceso a implementar, sus reglas y caminos alternos.
- Diagrama de secuencia de los estados y respuestas de los servicios.





- Contrato de los servicios a publicar
- Detalle funcional de lo que se debe implementar
- Restricciones de seguridad y arquitectura

ENTEL PERÚ S.A.

IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEROPERABLE EN 3 ETAPAS
 Sobre el particular, el regulador inicialmente estableció una única etapa para el desarrollo de los servicios web; no obstante, en la presente modificación ha incluido dos etapas adicionales las cuales son: (i) la etapa de prueba y (ii) el de pase producción. Sin embargo, no se ha precisado si la etapa de pruebas obedece a las implementaciones internas de las empresas operadoras respecto a cada caso de uso o al intercambio de información. Asimismo, conforme se explicó no es dable no conocer la fecha de entrada en vigencia de una obligación normativa, toda vez que contraviene el principio de Predictibilidad, por lo que es necesario que las empresas operadoras conozcan la fecha de entrada en producción del Sistema Interoperable.

MANUAL DE OPERATIVIDAD
 Al respecto, advertimos que el regulador continúa omitiendo la fecha cierta de cuándo remitirá el Manual de Operatividad, con lo cual se mantiene el estado de incertidumbre respecto a la implementación y desarrollo del sistema interoperable, puesto que no se cuenta con el detalle del procedimiento que se debe de implementar. Asimismo, dicha incertidumbre produce la imposibilidad de planificar los recursos que actualmente se encuentran en estado de espera, afectando a otros proyectos que se van realizando de forma paralela. En ese sentido, es pertinente citar el Principio de Predictibilidad establecido en el artículo IV del TUO de la Ley N° 27444, el cual señala lo siguiente:

“Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo 1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima.- La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión

Se concede parcialmente lo solicitado, nos remitimos a la respuesta al comentario realizado a la empresa Telefónica del Perú.

Sin perjuicio de lo indicado, con relación a lo manifestado por Entel en la comunicación CGR-2938/2023-JRU respecto al plazo para el inicio del proceso de implementación del Sistema Interoperable, debemos precisar que resulta inexacta la afirmación respecto a que mediante la Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL, el Osiptel estableció nueve (09) meses para el inicio del proceso de implementación del sistema, luego de la emisión del Manual de Operatividad.

Es así que, la mencionada Resolución dispuso el plazo de once (11) meses para su entrada en vigencia, así como el plazo de nueve (9) meses para la emisión del manual, con lo cual, se deduce que el tiempo previsto para el inicio del proceso de implementación, después de la emisión del Manual de Operatividad, era de dos (2) meses. En este sentido, no se ha disminuido el plazo inicialmente otorgado en la norma.





cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.(...)”

En efecto, el Regulador al no brindar una fecha cierta de la entrega del mencionado manual, no permite generar una expectativa razonable sobre las obligaciones que debemos cumplir en el plazo correspondiente; asimismo, dicha falta de predictibilidad causa una gran incertidumbre sobre la manera en que nuestra representada deberá actuar en pro de cumplir con las obligaciones normativas. En ese sentido, solicitamos a vuestro despacho establecer una fecha cierta en la cual se remitirá el Manual de Operatividad, con la finalidad de eliminar la incertidumbre de las empresas operadoras en aplicación del principio de predictibilidad.

PLAZOS DE IMPLEMENTACIÓN

El regulador ha modificado los plazos para la implementación de los servicios web, estableciendo diferentes plazos de acuerdo con la etapa de desarrollo o la de pruebas. Sin embargo, nos causa mucha preocupación que en vez de aumentar los plazos de implementación –considerante que se agregó la etapa prueba—el regulador los ha disminuido. En efecto, la resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL, estableció que únicamente la etapa de implementación del servicio web correspondiente al “procedimiento de reclamos en segunda instancia correspondiente a los recursos de apelación y las quejas”, tendría un plazo de 60 días; sin embargo, la presente propuesta (Res. 036-2023-CD/OSIPTEL) establece una reducción del plazo para la implementación del servicio web de esta primera etapa, tal como se puede observar a continuación:

Procedimiento de reclamos en segunda instancia correspondiente a los recursos de apelación y las quejas (ETAPA N° 1)		
resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL	Proyecto - Res. N° 00036-2023-CD/OSIPTEL	
Desarrollo	Desarrollo	Pruebas
60 días calendario	45 días calendario	15 días calendario





En efecto, tal como se puede observar en el anterior cuadro, el presente proyecto propone reducir (de 60 a 45 días) el periodo de desarrollo del servicio web del Procedimiento de reclamos en segunda instancia correspondiente a los recursos de apelación y las quejas, lo no es factible dicho plazo para su adecuada implementación. Nos explicamos, para la implementación de los servicios web se debe de considerar de que antes de pasar a producción un proyecto existen varias etapas que debemos ir validando se manera secuencial, tal como: i) Análisis de la necesidad (revisión del manual de operatividad), ii) identificación y asignación de recursos (especialistas), iii) estimación y aprobación del presupuesto, iv) análisis y diseño de la solución, v) desarrollo e implementación de la solución, vi) pruebas de integración, vii) pruebas funcionales y viii) pase a producción. En ese sentido, consideramos que el primer servicio web —la cual es la más compleja— debe presentar un mayor plazo para su implementación, independiente del plazo de pruebas que se requiera. Es por ello que, proponemos 120 días calendario para implementar el servicio web del Procedimiento de reclamos en segunda instancia correspondiente a los recursos de apelación y las quejas; y, 40 días calendario para realizar las pruebas correspondientes y tener el tiempo para solucionar las observaciones que se puedan presentar. PERIODO PARA SUBSANAR CUALQUIER OBSERVACIÓN DEL SERVICIO WEB El Regulador propone que, dentro del periodo de prueba que realiza la empresa operadora a los servicios web, al identificar alguna observación esta deberá solucionar el problema en el mismo periodo, lo cual no es viable. Al respecto, el regulador no está considerando que existe niveles de elementos a subsanar, los cuales pueden ser solucionados de forma rápida y otros --que son muy complejos-- que necesitan un análisis y desarrollo de solución. Asimismo, el regulador tampoco ha considerado que un elemento a subsanar puede ser identificado el último día del plazo que se considera para la prueba, con lo cual no se tendría tiempo de reacción para efectuar el desarrollo de solución correspondiente. En ese sentido, consideramos importante establecer un plazo adicional --al brindado para la etapa de prueba-- en la cual se incluya la etapa de subsanación, la misma que debería ser de 10 días hábiles adicionales posteriores a los otorgados en la etapa de prueba.





ETAPA DE PRODUCCIÓN

El Regulador, al no establecer una fecha cierta de producción y no considera el término de la etapa de pruebas y subsanación para proceder de forma inmediata con la producción, nuevamente se está generando una gran incertidumbre a las empresas operadoras. Nos explicamos, los pases a producción no pueden realizarse a demanda y a sola solicitud del regulador, dado que existe un calendario programado para el despliegue de cambios en producción, toda vez que nuestros sistemas se encuentran interconectados y se necesita ser programados. Además, el no tener la fecha de producción conllevaría a que los sistemas se encuentren desarrollados para su utilización, pero apagados sin fecha cierta de activación, lo cual conllevaría un gasto de mantenimiento innecesario, al no tener certeza de su utilización. En ese sentido, solicitamos a vuestro Despacho dejar sin efecto que “el Osipitel comunicará la fecha máxima para el pase a producción de la misma, con una anticipación no menor de cuatro (4) días calendario” dado que el mantener un sistema implementado y sin ser utilizados, conlleva gastos de mantenimiento y afectación a nivel de sistemas debido a la vinculación que se debió realizar en la etapa de desarrollo.

Carta CGR-2938/2023-JRU del 15 de setiembre de 2023

En base a ello, nuestra representada manifestó que nuestras fábricas de producción (áreas de proyectos técnicos) trabajan en base a proyectos; por lo cual, al no contar con el manual de operatividad y con una fecha de inicio, no pueden las citadas fábricas mantenerse a la espera del sistema interoperable dado que existen otros proyectos normativos y de la propia empresa a desarrollar.

Asimismo, debemos resaltar que el Sistema interoperable se emitió el 31 de diciembre de 2021, por lo que desde su emisión las fábricas estuvieron realizando acciones correspondientes para la implementación de dicho sistema, como por ejemplo: Elaboración de un documento con la necesidad (Business need – “BN”), validación de alcance, asignación





de recursos, análisis, diseño de producción, entre otros. Los cuales fueron desarrolladas en base al análisis 360° realizado a la empresa operadora (sistemas involucrados, recursos económicos, recursos técnicos, entre otros) durante el año 2022, análisis que actualmente es obsoleto.

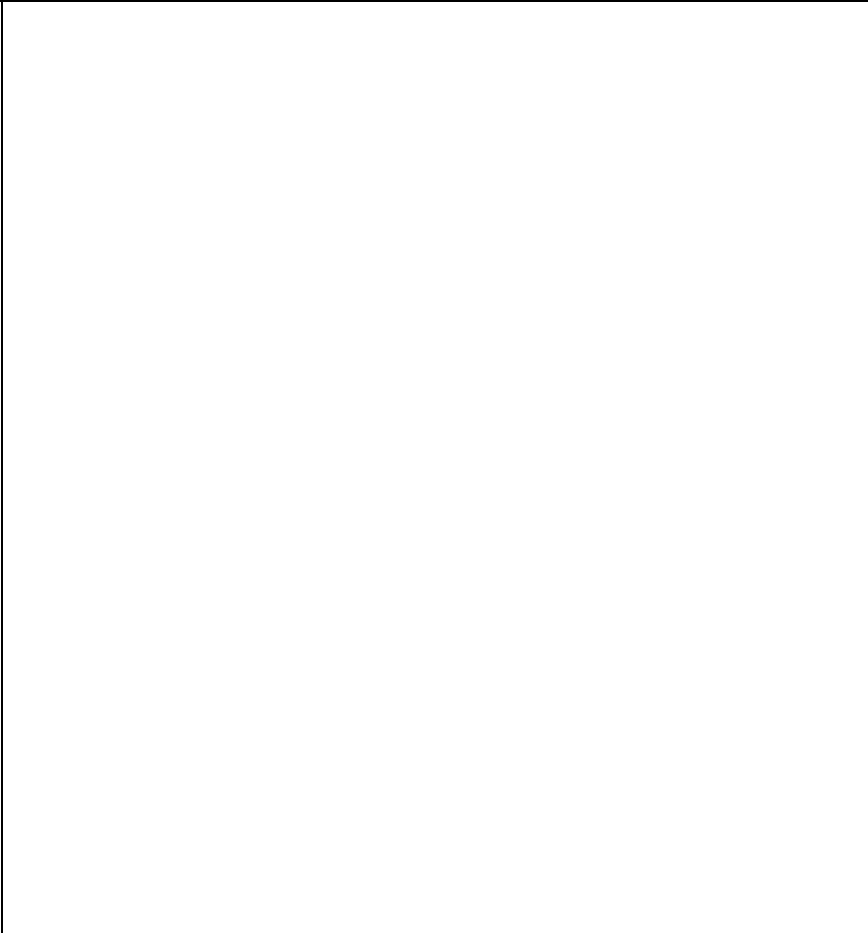
En efecto, el análisis realizado en el año 2022 no sería efectivo aplicar el año 2024 (fecha tentativa de implementación) dado que en dos (2) años los sistemas, recursos económicos y humanos han presentado cambios; motivo por el cual, el Regulador una vez emitido su manual de operatividad, nuestra representada deberá realizar nuevamente un análisis 360° de todo lo que involucraría implementar el sistema interoperable con el estado actual de la empresa, por lo que el plazo que propone el regulador para la instalación de servicios web es insuficiente.

Además, debemos recordar que mediante la Res. 251-2021-CD/OSIPTEL, vuestro Despacho otorgo nueve (09) meses para realizar dicho análisis 360° y terminado dicho plazo se estableció que se emitiría el manual de operatividad para la implementación.

En ese sentido, por los motivos expuestos en los párrafos precedentes, y apelando a su amable comprensión, solicitamos -respetuosamente- se reconsidere lo dispuesto en la Tercera Disposición Complementaria Final de la Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL, referente al Manual de Operatividad y se establezca que, una vez emitido el citado manual se otorgue a las empresas operadoras un plazo de ocho (08) meses para la implementación del primer servicio web de forma continua.

VIETTEL DEL PERU S.A.C.

Al respecto, informamos nuestra preocupación respecto a la obligación de realizar adecuaciones en el mismo plazo de las actividades de pruebas definidas. Esto pues, el proyecto inicial no contempla que en la etapa de pruebas se realicen modificaciones y/o adecuaciones adicionales a las inicialmente definidas en el Instructivo Técnico y/o



Se concede parcialmente lo solicitado, nos remitimos a la respuesta al comentario realizado a la empresa Telefónica del Perú.



Manual de Operaciones (que aún se encontraría pendiente de emisión por la Secretaría Técnica del TRASU). Siendo así, consideramos que el texto añadido debería modificarse en los siguientes sentidos:

- (i) Añadir una etapa de implementación de adecuaciones, siempre que estas no involucren cambios funcionales ya definidos por el Instructivo Técnico y/o el Manual de Operaciones.
- (ii) Definir una escala para las adecuaciones a ser solicitadas según su nivel de complejidad, siendo que estas podrían no ser obligatorias cuando no hubieren sido definidas expresamente en el Instructivo Técnico y/o el Manual de Operaciones.
- (iii) Definir un plazo para las adecuaciones solicitadas, considerando la escala de complejidad de las mismas y/o permitir el lanzamiento a producción sin la implementación de estas adecuaciones definiendo una fecha de compromiso de implementación, en caso sea posible.

Cabe precisar que, la implementación de adecuaciones posteriores no se encuentra comprendidas en el desarrollo del proyecto, ni en la designación de recursos que realiza cada empresa operadora. Por lo que, consideramos que estas podrían ser consideradas como actividades de mejora, sin necesidad que sea considerada como una infracción normativa la omisión de dicho cambio.

Agregamos que, la omisión de implementación de adecuaciones como infracción normativa, no solo es contraria al principio de predictibilidad, pues desconocemos las adecuaciones que serán solicitadas, sino que el despliegue de su implementación en un plazo acotado de 15 o 7 días calendarios resulta carente de razonabilidad.

Más aún, cuando no se ha definido el periodo máximo en el que se informarán dichas adecuaciones, siendo posible que se informen días antes de finalizar la etapa de pruebas. Por lo que, su desarrollo y/o





<p>implementación podría encontrarse comprometida por el plazo máximo definido para esta etapa.</p>	
<p>Cuarta.- Exigibilidad <i>La exigibilidad de las disposiciones vinculadas a la utilización del Sistema Interoperable y el Set de Servicios <u>inicia el día hábil siguiente de la fecha establecida por el Osiptel para que se lleve a cabo el pase a producción de cada etapa.</u></i></p>	<p>Propuesta final Cuarta.- Exigibilidad <i>La exigibilidad de las disposiciones vinculadas a la utilización del Sistema Interoperable <u>inicia el día hábil siguiente de la fecha establecida por el Osiptel para que se lleve a cabo el pase a producción de cada etapa.</u></i></p>
<p>Comentarios recibidos TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. Dada la envergadura de los desarrollos a ser planificados, así como los despliegues, puede generarse un grave riesgo, ya que, en caso se presenten incidencias durante el pase a producción no se podría implementar medidas céleres para atenderlas. Asimismo, se requiere contar con un plazo adecuado para realizar pruebas post despliegue (pruebas de usuarios de los servicios) sobre el óptimo funcionamiento de los desarrollos, por lo que solicitamos su Despacho considere un plazo de 60 días desde el pase a producción.</p>	<p>Posición del OSIPTEL No se acoge comentario. Con relación a la exigibilidad, es necesario precisar que Osiptel estará en permanente coordinación con las empresas operadoras en todo el proceso de implementación, ya que se requiere que se cumplan los plazos definidos para la realización de los desarrollos y pruebas respectivas de cada etapa. En ese sentido, el pase a producción se realizará luego de validado el funcionamiento correcto de los desarrollos realizados– en tanto se han superado para ello la etapa de pruebas – por ende, se espera el funcionamiento correcto del mismo al día siguiente del pase a producción. Cabe señalar que en el artículo bajo comentario se retira la referencia al Set de Servicios ya que ésta plataforma será desarrollada por el Osiptel.</p>
<p>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. Sin comentarios.</p>	<p>No se presentaron comentarios.</p>
<p>ENTEL PERÚ S.A. Sin comentarios.</p>	<p>No se presentaron comentarios.</p>
<p>VIETTEL DEL PERU S.A.C. Al respecto, considerando que las fechas de pase a producción serán comunicadas con una antelación de 4 días calendario, nos permitimos recomendar que la exigibilidad inicie en un periodo similar a efectos de</p>	<p>Nos remitimos a la respuesta al comentario realizado a la empresa Telefónica del Perú.</p>



realizar el despliegue pertinente con nuestros equipos de trabajo involucrados en cada proceso. Sin perjuicio que se establezcan periodos de marcha blanca a efectos de realizar una progresiva adecuación de nuestros equipos de trabajo.



Cabe precisar que, las definiciones de periodos de marcha blanca permitirían que los equipos de trabajo del OSIPTEL (TRASU) y los de las empresas operadoras se afiancen y conozcan las herramientas implementadas. De modo tal que, ante errores y/o contingencias iniciales se puedan realizar coordinaciones directas con los responsables de cada equipo; como previamente se han realizado ante modificaciones publicadas por el TRASU y la DAPU en las plataformas implementadas como el SISDEM, Checa tu caso y transferencia electrónica de expedientes.



De otro lado, con relación al periodo de marcha blanca, no se ha considerado pertinente incluir dicha circunstancia, en tanto se realizará un acompañamiento permanente por parte de la institución, para que, en los plazos previstos de implementación, se realicen las pruebas necesarias y se garantice antes del pase a producción, el funcionamiento correcto del sistema.



COMENTARIOS GENERALES

Comentarios recibidos

ENTEL PERÚ S.A.

FALTA DE ENTREGA DEL MANUAL DE OPERATIVIDAD

Al respecto, conforme en su momento precisamos al regulador, el Manual de Operatividad es el documento clave para establecer los procesos en línea y de interconexión entre dos entidades; y así se ha evidenciado en el proyecto del RENTESEG en el cual, el Manual de Operatividad establece los requerimientos técnicos de la interconexión e interfaces. En ese sentido, mostramos nuestra preocupación referente al Manual de Operatividad del Sistema Interoperable, puesto que a la fecha se continúa sin ni siquiera tener una fecha cierta de cuándo se remitirá éste. En efecto, no contar con una fecha cierta de cuándo se nos hará entrega del Manual constituye una afectación al Principio de Predictibilidad, puesto que no podemos tener paralizado los recursos para gestionar un proyecto, más aún si consideramos que los recursos son escasos y que existe varios proyectos regulatorios emitidos por el OSIPTEL. Este estado de

Posición del OSIPTEL

Sobre lo comentado, nos remitimos a la respuesta al comentario dado a la empresa Telefónica del Perú respecto de la Tercera Disposición Complementaria Final.

Adicionalmente a ello, debemos indicar que actualmente nos encontramos en el proceso de contratación del proveedor que brindará el servicio de elaboración de la herramienta automatizada para el Osipitel. Una vez contratado el servicio, se informará a las empresas operadoras con 30 días de anticipación, la fecha estimada en la que se contará con el Manual de Operatividad. Cabe precisar que, como se ha señalado en comentarios anteriores, de manera previa a la emisión del manual, el Osipitel realizará las coordinaciones necesarias con las empresas operadoras para la revisión del documento de manera que les permita esclarecer cualquier consulta técnica que tuvieran.



incertidumbre respecto al Manual de Operatividad del Sistema Interoperable interfiere con el proceso de implementación y desarrollo de Sistema Interoperable, toda vez que no se cuenta con el detalle del procedimiento que se debe de implementar en cumplimiento de la norma. En esa línea, el desconocer la fecha de entrega del Manual de Operatividad trae como consecuencia la imposibilidad de planificar los recursos que actualmente se encuentran en estado de espera, afectando otros proyectos que se van realizando de forma paralela. En efecto, el Regulador al no brindar una fecha cierta de la entrega del mencionado manual, no permite generar una expectativa razonable sobre los derechos u obligaciones que debemos cumplir en el plazo correspondiente; asimismo, dicha falta de predictibilidad causa una gran incertidumbre sobre la manera en que nuestra representada deberá actuar en pro de cumplir con las obligaciones normativas. Sumado a ello, es esencial contar con el Manual de Operatividad para la implementación del sistema interoperable; toda vez que, para poder conectarnos con éste se requiere el detalle de los campos de entrada y salida de cada una de sus interfaces, de esa manera poder diseñar, desarrollar y disponer, nuestras propias interfaces como lo requiere Osiptel. Sin perjuicio de lo señalado, desde el 31 de diciembre de 2021, fecha en que se publicó la resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL hasta la actualidad, el regulador no contaría con el Manual de Operatividad para hacer entrega a las empresas operadoras.

Sin embargo, pretende que éstas realicen acciones extremadamente aceleradas, como implementar el sistema interoperable en 60 días calendario a partir de la entrega de dicho manual, el cual –resaltamos– no se tiene fecha cierta de su entrega. En esa línea, al no contar con una fecha cierta de la entrega del manual –con la cual se inicia el conteo de plazos del desarrollo del sistema–, las empresas operadoras no podemos realizar acciones preparatorias con las áreas técnicas para el inicio del desarrollo, ni establecer previamente la canalización de recursos para poder atender dicha implementación de forma prioritaria, puesto que desconocemos que vamos a implementar o desarrollar. A la par debemos considerar que nuestras áreas técnicas se encuentran desarrollando diversas implementaciones normativas, como el i) “Sistema Automatizado





de mediciones”, ii) “Sistema de Reportes por Problemas de Calidad y Avería”, iii) Modificación del TUO de CDU del servicio público de telecomunicaciones iv) Tercera Etapa del RENTESEG, entre otros. En ese sentido, respetuosamente, solicitamos a vuestro Despacho establecer una fecha cierta en la cual se remitirá el Manual de Operatividad, con la finalidad de eliminar la incertidumbre de las empresas operadoras en aplicación del principio de predictibilidad y se otorgué un plazo proporcional para el desarrollo e implementación de las obligaciones contenidas en éste.

FALTA DE FECHA CIERTA PARA LA ETAPA DE PRODUCCIÓN

Otro aspecto relevante para la ejecución de cualquier proyecto es la fecha cierta de entrada a producción, es decir, el día en que se iniciará con las nuevas obligaciones. Así, advertimos que, en el Sistema Interoperable, el Regulador no ha establecido la fecha de vigencia de las obligaciones; o peor aún, en el cronograma otorgado no ha considerado una etapa de pruebas de cada caso de uso de las implementaciones realizadas por las propias empresas operadoras -pruebas independientes de la conexión al Sistema Interoperable- la cual constituye de vital importancia para determinar que las obligaciones implementadas no presentan inconveniente alguno. En efecto, los pases a producción deben ejecutarse de forma programada y ordenada, con ello se cautela que los sistemas comerciales, operaciones y técnicos que serán impactados o se encuentran interconectados, no presenten errores o inconvenientes que afecten otros procesos de vital importancia como, por ejemplo, la activación de un servicio. En ese sentido, es necesario contar con una fecha de producción como último paso del proceso de desarrollo de un proyecto. Ahora bien, el Regulador debe tener en cuenta que los recursos son escasos y, por tanto, de acuerdo a las obligaciones regulatorias y comerciales que tenemos vamos asignando éstos. Así al desarrollar un proyecto que desconocemos la fecha de su entrada en vigencia o utilización, involucra la falta de necesidad para contar con éste, es decir, no hay premura por lo que bien se podría suplir este proyecto a través de otras herramientas como las que venimos utilizando de intercambio del





expediente de apelación o queja. En esa línea, el no tener la fecha de producción o entrada en vigencia del sistema interoperable, acarrea gastos adicionales a las empresas operadoras como el de mantenimiento de un proyecto que no está siendo utilizado o no se tiene certeza de su utilización. En base a lo expuesto, respetuosamente, solicitamos a vuestro Despacho dejar sin efecto lo siguiente: “el Osiptel comunicará la fecha máxima para el pase a producción de la misma, con una anticipación no menor de cuatro (4) días calendario”; lo contrario implicaría una contravención a los principios Predictibilidad y Costo-eficiencia puesto que no es viable asignar recursos escasos y que son necesarios para otros proyectos como la tercera fase del RENTESEG, a uno donde no tengamos una fecha cierta de vigencia del proyecto. Situación que como lo hemos mencionado nos causa preocupación que el regulador no cuente con un panorama claro de la implementación del Sistema Interoperable, al evidenciar vacíos como no brindar fecha cierta del inicio de la implementación del sistema interoperable mediante el manual de operatividad, ni establecer la fecha del inicio de la etapa de producción, con lo cual genera mayor incertidumbre a las empresas operadoras

