

**Nº 00012-STSR/2023**

<b>A</b>	:	<b>SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL</b>
<b>ASUNTO</b>	:	<b>PROYECTO NORMATIVO PARA COMENTARIOS QUE MODIFICA REGLAMENTO DE RECLAMOS, EL CUAL DEFINE, ENTRE OTROS, LAS FASES DEL SISTEMA INTEROPERABLE</b>
<b>FECHA</b>	:	<b>27 de febrero de 2023</b>

		<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>ELABORADO POR</b>	:	ESPECIALISTA LEGAL	ALEXANDRA CUYA MANCO
	:	ESPECIALISTA LEGAL	PAMELA CÓRDOVA FLORES
	:	ANALISTA ECONÓMICO	JAVIER TAGLE VILLANUEVA
<b>REVISADO POR</b>	:	ESPECIALISTA PRINCIPAL EN ANÁLISIS ECONÓMICO	YOEL RIOS ARROYO
<b>APROBADO POR</b>	:	SECRETARIO TÉCNICO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS (E)	CARLOS MAESAKA YAMASAKI



ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA .....	3
3. ANTECEDENTES.....	3
4. DEFINICIÓN DE PROBLEMA .....	5
4.1. Antecedentes.....	5
4.2. Planteamiento del problema .....	6
4.3.1. Agentes involucrados .....	11
4.3.2. Causas del problema.....	11
4.3.3. Permanencia del problema en caso de no intervención.....	13
5. Objetivo de la intervención y base legal.....	13
5.1. Objetivo de la intervención.....	13
5.2. Objetivos específicos.....	13
5.3. Base legal.....	14
6. Análisis de las alternativas.....	15
6.1. Descripción de las alternativas disponibles.....	15
6.2. Ventajas y desventajas de las alternativas.....	16
6.3. Evaluación de las alternativas.....	18
6.3.1. Estimación de los beneficios.....	18
6.3.2. Estimación de los costos de las empresas .....	21
6.3.3. Ratio costo – beneficio .....	22
7. PROPUESTA DE SOLUCIÓN .....	23
8. APLICACIÓN DE LA SOLUCIÓN SELECCIONADA.....	23
9. EVALUACIÓN DE LEGALIDAD, PROPORCIONALIDAD Y RAZONABILIDAD .....	29
10. DIFUSIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS AGENTES INVOLUCRADOS .....	32
11. CONCLUSIONES .....	32
12. RECOMENDACIONES .....	33



## 1. OBJETIVO

El presente documento tiene por objeto analizar el proceso de implementación del Sistema Interoperable, establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, con el fin de identificar precisiones en la regulación que permitan garantizar su correcto desarrollo, en la medida que con su implementación se facilitará la interacción entre empresas y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, Osiptel) y se dotará eficiencia al proceso de solución de reclamos de usuarios, en beneficio de los mismos.

## 2. DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA

En aplicación de lo dispuesto por la Resolución N° 069-2018-CD/OSIPTEL, se declara que el presente Informe, que sustenta la propuesta que modifica el “Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” (en adelante, Reglamento de Reclamos) y el “Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” cumple con los Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL.

## 3. ANTECEDENTES

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, se aprobó el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), que establece el procedimiento a seguir en la tramitación de los reclamos, recursos de apelación y quejas presentados por los abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

El artículo 31° del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, desarrolla los lineamientos esenciales para la implementación del expediente electrónico en las entidades de la Administración Pública, precisando, en el numeral 31.1, que “el expediente electrónico está constituido por el conjunto de documentos electrónicos generados a partir de la iniciación del procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad en una determinada entidad de la administración pública”.

Mediante decreto legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, se establecieron las disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo, el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública.



Mediante decreto supremo N° 029-2021-PCM, se aprobó el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, el cual regula las actividades de gobernanza y gestión de las tecnologías digitales en las entidades de la Administración Pública en materia de Gobierno Digital, que comprende la identidad digital, interoperabilidad, servicios digitales, datos, seguridad digital y arquitectura digital, así como el marco jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales en los tres niveles de gobierno.

En ese contexto, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021/CD-OSIPTEL, se modificó el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, desarrollando, entre otros aspectos, diversas disposiciones vinculadas a la implementación de un sistema interoperable, bajo un enfoque integrado y en un entorno virtual. La norma en mención incorpora, entre otros, el artículo 77-B° al citado reglamento, mediante el cual se establece la implementación del sistema interoperable que facilita el flujo de información y la tramitación de los expedientes de reclamo, cuya implementación es obligatoria para las empresas operadoras con más de 500,000 abonados.

Con Resolución de Consejo Directivo N° 99-2022-CD/OSIPTEL se aprobó el Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos; y asimismo, se amplió la entrada en vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL hasta la fecha de entrada en vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL, esto es, al 27 de diciembre de 2022.

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 161-2022-CD/OSIPTEL se modificó la Tercera Disposición Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL a efectos de efectuar cambios al plazo de la comunicación del Manual de Operatividad y, como consecuencia de ello, definir los plazos para el inicio de los desarrollos y pruebas de la primera etapa de la implementación del Sistema Interoperable.

Finalmente, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 232-2022-CD/OSIPTEL se amplió la entrada en vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL hasta el 31 de marzo de 2023.



#### 4. DEFINICIÓN DE PROBLEMA

##### 4.1. Antecedentes

Con el objetivo de mejorar la prestación y acceso de servicios digitales en condiciones interoperables, con soluciones seguras, disponibles, escalables, ágiles y accesibles para el ciudadano, el OSIPTEL viene desarrollando acciones de diseño e implementación de un nuevo sistema para la solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, bajo un enfoque integrado y en un entorno virtual.

Al respecto, en el artículo 77-B del Reglamento de Reclamos, se estableció la creación del Sistema Interoperable, el cual 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, de uso obligatorio para las empresas operadoras con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional. Estas empresas son: América Móvil Perú S.A.C. (CLARO), Telefónica del Perú S.A.A. (Telefónica), Entel Perú S.A. (ENTEL), Viettel Perú S.A.C (Bitel).

El sistema interoperable debe ser utilizado para la elevación de expedientes de apelaciones y quejas, remisión de documentación adicional relacionada a recursos de apelación y quejas, apertura de expedientes por falta de elevación y a 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.

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

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

A fin de que las empresas operadoras cuenten con el plazo suficiente para registrar la información del Anexo N° 7, en primer lugar, se dispuso mediante la Resolución 251-2021-CD/OSIPTEL, que la entrada en vigencia de la norma sería a los once (11) meses contados desde el día siguiente de su publicación en diario El Peruano. Posteriormente, mediante la Resolución N° 099-2022-CD/OSIPTEL, se amplió la entrada en vigencia de la norma hasta el 27 de diciembre de 2022. Finalmente, mediante Resolución N° 232-2022-CD/OSIPTEL, se amplió la entrada en vigencia de la norma al 31 de marzo de 2023.



#### 4.2. Planteamiento del problema

La implementación del sistema interoperable permitirá una mayor fluidez en la comunicación entre el Osiptel y las empresas operadoras, en tanto se automatizará el intercambio de información. Ello permitirá la sistematización de actividades en los trámites internos del Osiptel, lo que supone una mayor eficiencia en el proceso de solución de reclamos en segunda instancia, ya que reduce el tiempo de espera del usuario en la tramitación de expedientes de apelaciones y quejas. De esta manera, se reducirá el trámite manual y semi-automático, se logrará una trazabilidad en el procedimiento de reclamos (las empresas operadoras accederán a los expedientes en segunda instancia). En ese contexto, la implementación del sistema interoperable tendría un impacto positivo en la atención a los usuarios, por lo que es necesario asegurar que el mismo se realice de manera idónea y en los plazos previstos.

A partir de la entrada en vigencia de la resolución N° 251-2021/CD-OSIPTEL, las empresas operadoras deben efectuar el registro de los datos del Anexo 7, los cuales deben coincidir con los datos de los documentos elevados en los expedientes. Al respecto, el Osiptel ha remitido diversas comunicaciones con el fin de conocer los avances en el registro de los datos requeridos y el cronograma de trabajo de las empresas. Sin embargo, a pesar de los requerimientos y coordinaciones realizadas por el Osiptel aún no se cuenta con la totalidad de la información acerca de los avances de las empresas operadoras,

En este contexto, si bien el Osiptel continuará con las acciones de coordinación necesarias para conocer el estado de los avances realizados antes de la entrada en vigencia de la norma, es necesario revisar la regulación actual de manera que se demarquen los hitos en el proceso de implementación, y con ello se logre un mejor seguimiento del progreso y, asimismo, permita fortalecer la coordinación entre el Osiptel y las empresas operadoras.

Por consiguiente, se ha detectado un riesgo de inadecuada implementación del Sistema Interoperable por parte de las empresas operadoras por más esfuerzos que el OSIPTEL ha realizado para obtener información sobre avances y cronogramas de trabajos, existe un desconocimiento sobre los mismos.

Cada día que se retrase la implementación del sistema interoperable respecto de los plazos establecidos, genera una recarga de tareas, además, al no saber si se está registrando los datos del Anexo N° 7 del reglamento de reclamos de manera correcta, no permite una adecuada trazabilidad, lo que proporciona ineficiencias en el proceso de solución de reclamos.

Si bien se ha establecido un plazo global para cada una de las cinco etapas, no se ha efectuado la precisión del plazo involucrado para las fases de 1. Desarrollo, 2. Pruebas y 3. Pase a producción, lo cual podría devenir en un eventual incumplimiento de la empresa operadora en la realización de las mismas, y tal como se ha mencionado, lo cual supondría un grave riesgo de lograr la correcta implementación del sistema interoperable.



Por consiguiente, es necesario que se realicen precisiones a la norma para coadyuvar al cumplimiento de los plazos de implementación del sistema por parte de las empresas operadoras.

#### 4.3. Evidencias

En el presente acápite se presenta con mayor detalle las evidencias del problema planteado.

##### a) Se estableció un plazo global de implementación por cada etapa

Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021/CD-OSIPTEL, se estableció un plazo global para cada etapa: 60 días calendario para la primera etapa<sup>1</sup> y para las demás, se estableció 15 días calendario.

**Cuadro N°1: Etapas y plazos para la implementación del sistema interoperable**

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

\*Cada una de las etapas supone la realización de pruebas que se efectuarán dentro del plazo indicado

Sin embargo, no se efectuó la precisión del plazo involucrado para las fases de desarrollo, pruebas y pase a producción, lo cual supondría un grave riesgo de no lograr la correcta implementación del sistema interoperable, ya que, se requiere que cada etapa se realice de manera progresiva en el plazo establecido para cada una.

Por consiguiente, todas las etapas están vinculadas entre sí, de manera que la culminación de una etapa está relacionada al propósito previsto en la siguiente.

##### b) Se ha remitido diversas comunicaciones con las empresas operadoras

Tal como se ha señalado previamente, se han efectuado requerimientos de información a las empresas operadoras; sin embargo, las respuestas brindadas, no son claras y transparentes.

En este contexto, a fin de conocer el estado de los avances de las empresas operadoras durante los meses de preparación previos a la entrada en vigencia, se han remitido diversas comunicaciones, conforme al siguiente detalle:

<sup>1</sup> Al efecto, mediante Resolución de Consejo Directivo N°161-2022-CD/OSIPTEL se modificó la Tercera Disposición Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL a efectos de efectuar modificaciones al plazo de la comunicación del Manual de Operatividad y, como consecuencia de ello, definir los plazos para el inicio de la primera etapa de la implementación del Sistema Interoperable



- **Empresa Operadora América Móvil Perú S.A**

Tipo	Carta	Fecha	Contenido
Requerimiento	C.000178-STSR/2022	7/03/2022	Se solicitó información sobre avance en el registro de los datos del Anexo 7 y el cronograma de trabajo. Plazo otorgado 10 días hábiles
Respuesta	DMR-CE-0668-22	22/03/2022	Señala que el plazo resulta insuficiente para recopilar y consolidar dicha información, debido a que sus áreas se encuentran dedicadas a atender diversos pedidos y requerimientos por las autoridades. Por lo que solicitan ampliación de 10 días hábiles al plazo otorgado inicialmente para remitir cronograma de trabajo solicitado.
Concede plazo	C.000220-STSR/2022	23/03/2022	Se concede ampliación de 10 días hábiles.
Respuesta	DMR-CE-0765-22	31/03/2022	Remite cronograma indicando nombre del proyecto, fecha de producción, estado, objetivo regulatorio y desarrollos en Claro
Respuesta	DMR-CE-2417-22	12/10/2022	La empresa remite un detalle de las dependencias y complejidades en la implementación de los cambios normativos, así como el status de desarrollo de los proyectos en sus sistemas, indicando que en el caso del sistema interoperable el proyecto se encuentra en stand by.

- **Empresa Operadora Telefónica del Perú S.A.A**

Empresa	Carta	Fecha	Contenido
Requerimiento	C.000176-STSR/2022	7/03/2022	Se solicitó información sobre avance en el registro de datos del Anexo 7 y el cronograma de trabajo. Plazo otorgado 10 días hábiles
Respuesta	TDP-1367-AG-GER-22	22/03/2022	Solicita ampliación de 7 días hábiles adicionales al plazo otorgado inicialmente para remitir cronograma de trabajo solicitado
Concede plazo	C.000219-STSR/2022	23/03/2022	Se concede ampliación de 7 días hábiles.
Respuesta	TDP-2389-AG-GER-22	3/06/2022	Solicita ampliar el plazo de entrada en vigencia de la Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL hasta mayo de 2023



- **Empresa Operadora Viettel Perú S.A.C**

Tipo	Carta	Fecha	Contenido
Requerimiento	C.000177-STSR/2022	7/03/2022	Se solicitó información sobre el avance en el registro de datos del Anexo 7 y el cronograma de trabajo Plazo otorgado 10 días hábiles
Respuesta	0251-2022/DL	25/03/2022	Señala que se encuentran en etapa de levantamiento interno de información correspondiente a los Anexos 4 y 7 del Reglamento.  Solicita ampliación de 15 días hábiles adicionales al plazo otorgado inicialmente para remitir el documento preliminar que incluiría las medidas que adoptaran por cada campo a implementar u homologar.  Además, el cronograma general de actividades es hasta octubre de 2022, sin incluir actividades operativas que deberán ser definidas luego de la entrega del Manual de Operatividad.  Solicita remisión de una versión preliminar del Manual de Operatividad.
Concede plazo	C.000258-STSR/2022	7/04/2022	Se concede ampliación de 15 días hábiles.
Respuesta	0335-2022/DL	20/04/2022	Remiten cronograma indicando las tareas, responsables, estado, esfuerzo fecha de inicio y fecha fin.  Requieren detalle técnico a fin de que puedan realizar el análisis y proyección de la implementación y desarrollo de los servicios web para el Sistema Interoperable.



- **Empresa Operadora Entel Perú S.A.:**

Empresa	Carta	Fecha	Contenido
Requerimiento	C.000179-STSR/2022	7/03/2022	Se solicitó información sobre avance del registro de datos del Anexo 7 y el cronograma de trabajo. Plazo otorgado 10 días hábiles
Respuesta	CGR-696/2022	21/03/2022	Informan avance, pero no cumplen con remitir cronograma de trabajo solicitado, indicando que se encuentran en etapa preparatoria y asignación de recursos del proyecto. Sus equipos se encuentran avanzando otros proyectos, pero dada la importancia siguen efectuando las acciones correspondientes a fin de dar cumplimiento al sistema interoperable.
Requerimiento	240-STSR/2022	30/03/2022	En la comunicación CGR-696/2022 señalan que se encuentran en etapa preparatoria del proyecto y asignación de recursos; sin embargo, no han precisado el periodo de ejecución de las tareas que aún se encuentran en proceso y pendientes, por lo que se reitera remisión de cronograma en el plazo de 5 días hábiles
Respuesta	CGR.870/2022	7/04/2022	Indican las razones por las cuales no pueden remitir el cronograma: debido a que el Sistema Interoperable es un proyecto sin precedente e involucra grandes esfuerzos por parte de diferentes áreas, motivo por el cual no es posible brindar con exactitud el período de ejecución por cada etapa de implementación. Sin embargo, se encuentran realizando grandes esfuerzos a fin de realizar la implementación del Sistema Interoperable dentro del plazo establecido por el Reglamento de Reclamos.
Requerimiento	C.324-STSR/2022	6/05/2022	Se reitera la remisión del cronograma solicitado, debido a que resulta necesario el registro de los datos requeridos en el Anexo 7, información que debe estar disponible para el uso del Sistema Interoperable para el 01 de diciembre de 2022. Se les concede el plazo de 5 días hábiles
Respuesta	CGR -1146/2022	16/05/2022	Solicita ampliación de plazo de 6 meses de la Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL



Así pues, aún no se tiene información que permita conocer con claridad el cronograma de trabajo que estarían manejando las empresas operadoras y/o los avances en el registro de datos.

Es necesario precisar que la información que remitirán las empresas operadoras con la elevación de los recursos de apelación y quejas resulta de gran importancia para la correcta tramitación de los expedientes.

#### 4.3.1. Agentes involucrados

Los agentes directamente involucrados son: (i) las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y (ii) el OSIPTEL.

#### 4.3.2. Causas del problema

En esta sección se mencionan las posibles causas que explican las problemáticas relacionadas a que no se use el sistema interoperable como vía exclusiva para la elevación de los expedientes de apelación y queja – y documentos relacionados-, que no se efectúe el registro de los datos de manera correcta, y finalmente, que no se realice la correcta implementación del sistema interoperable, siendo las siguientes:

- No se fijaron plazos específicos para las fases de cada etapa en la implementación del sistema interoperable.
- Escasos incentivos para que las empresas operadoras cumplan en la implementación y uso del sistema interoperable.

#### a) No se fijaron plazos específicos para las fases en cada etapa de implementación del sistema interoperable

La implementación del sistema interoperable requiere que cada etapa se realice de manera progresiva en un plazo establecido para cada una, ya que tanto las empresas operadoras como el OSIPTEL realizarán desarrollos web, así como pruebas conjuntas.

Al respecto, la implementación por etapas permite enfocar los esfuerzos y recursos en el cumplimiento de la meta establecida para la etapa que esté en curso. Asimismo, como se ha señalado previamente, todas las etapas están vinculadas entre sí, de manera que la culminación de una etapa está relacionada al propósito previsto en la siguiente. En ese sentido, la implementación del sistema interoperable ha considerado la realización de las cinco etapas en función al impacto y necesidad que cada una tiene en el desarrollo de la siguiente; sin embargo, solo se estableció un plazo global para cada una de las etapas de la implementación.

En este contexto, se requiere de un trabajo sincronizado, tanto de las empresas operadoras como del OSIPTEL. Si es que ello no ocurre, se corre un grave riesgo de no cumplir con el objetivo trazado de implementar el sistema interoperable, en detrimento de los usuarios y en perjuicio de la inversión realizada. Cada etapa está concatenada con la siguiente, y para un desarrollo eficiente de los procesos implementados, es necesario que no solo se realicen de manera progresiva, sino que además se cumplan en los plazos previstos. En este sentido, establecer precisiones en las fases que se realizarán en el proceso de implementación coadyuvará a asegurar el cumplimiento de las etapas en los plazos establecidos.



**b) Escasos incentivos para que las empresas operadoras cumplan en la implementación y uso del sistema interoperable**

Al respecto, resulta de vital importancia que, en el proceso de implementación, las empresas operadoras realicen las acciones correspondientes a cada fase en el plazo definido para ello. Debido a que la norma no ha establecido un plazo específico en el que se realizará cada fase, ello podría generar un riesgo ante un eventual incumplimiento de la empresa operadora, tanto en efectuar los desarrollos web, realizar las pruebas de manera conjunta con el OSIPTEL o efectuar el pase a producción.

Como se ha indicado, es necesario que cada etapa del proceso se realice de manera progresiva y en los plazos establecidos, ya que ellos están vinculados a la programación que tiene a su vez la institución para realizar los servicios web que son necesarios para el intercambio de información con las empresas operadoras. Como evidencia de ello, se detallan a continuación los pedidos de ampliación de la Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL, lo cual incrementa la incertidumbre para el regulador respecto al cumplimiento de las obligaciones relacionadas a la implementación del sistema interoperable:

1. ENTEL mediante carta CRG-1146/2022 de fecha 16 de mayo de 2022, solicitó la ampliación de seis (6) meses al plazo de entrada en vigencia de la Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL, en virtud de los siguientes argumentos:

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

2) Telefónica mediante carta TDP-2389-AG-GER-22 de fecha 3 de junio de 2022, solicitó la ampliación hasta mayo de 2023 para la entrada en vigencia de las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, acerca del sistema interoperable, indicando lo siguiente:

- i) Considerando los alcances de la norma, se debe modificar distintos sistemas, plataformas y herramientas que emplea y donde almacena los datos de los abonados, tales como: el aplicativo móvil, +Simple, Visor, entre otros.
- ii) Debido al plazo de implementación de la norma, los diseños y desarrollos se encuentran siendo planificados de manera célere, así como los



- despliegues, lo cual puede genera un grave riesgo, ya que, en caso se presenten incidencias durante este periodo no se podría implementar contingencias inmediatas para atenderlas.
- iii) Existe una cantidad de normas que se encuentran en etapa de implementación dentro del sector, las mismas que se están siendo atendidas por el mismo equipo de implementación, consumiendo las capacidades y recursos, lo cual impide el avance célere y adecuado de la presente implementación.
  - iv) Finalmente, se requiere contar con un plazo adecuado para realizar pruebas post despliegue (pruebas de usuario del negocio) sobre el óptimo funcionamiento de los desarrollos.

Considerando lo indicado, es posible colegir que, con la regulación actual, no se cuenta con las precisiones necesarias en la norma para coadyuvar al cumplimiento de los plazos de implementación del sistema por parte de las empresas operadoras.

#### 4.3.3. Permanencia del problema en caso de no intervención

La falta de intervención mantendría la problemática que se generaría si las empresas operadoras no utilizan el sistema interoperable para la elevación de los expedientes de apelaciones y quejas, así como no efectuar el registro de los datos contenidos en el Anexo N° 7 del Reglamento de Reclamos. Asimismo, se generaría un grave peligro de no lograr la implementación del sistema interoperable de una manera eficiente.

La falta de intervención también conllevaría a mantener el riesgo de pérdidas monetarias para el OSIPTEL, en tanto la puesta en práctica del Sistema Interoperable permite la fluidez en el intercambio de información con las empresas operadoras, lo a su vez conlleva a la sistematización del proceso de solución de reclamos en segunda instancia, que se vería afectado si se dieran demoras en la implementación del sistema.

### 5. Objetivo de la intervención y base legal

#### 5.1. Objetivo de la intervención

Asegurar la correcta implementación y posterior uso, del sistema interoperable, estableciendo precisiones que garanticen que las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional cumplan con efectuar las acciones necesarias para la realización de los desarrollos, pruebas conjuntas y pase a producción en los plazos previstos.

#### 5.2. Objetivos específicos

- Establecer precisiones para minimizar el riesgo de un eventual incumplimiento de las empresas operadoras en los plazos previstos para la implementación del sistema interoperable, considerando las distintas fases involucradas en cada etapa.
- Garantizar el uso exclusivo del sistema interoperable para la elevación de los expedientes de apelación y queja –y sus documentos relacionados-, en el caso de las empresas operadoras con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional o que se hubieren acogido a la implementación.
- Establecer precisiones que permitan garantizar la remisión de los documentos obligatorios para la elevación de los expedientes de apelaciones y quejas.



### 5.3. Base legal

La base legal para la intervención del OSIPTEL respecto de la problemática analizada está dada por los siguientes artículos:

- El inciso 3) del Artículo 77 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N° 013-93-TCC, dispone que es función fundamental del OSIPTEL expedir directivas procesales para solucionar y resolver los reclamos de los usuarios de los servicios.
- Artículo 74° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, dispone que toda empresa que preste servicios públicos de telecomunicaciones deberá establecer una vía expeditiva para atender los reclamos que planteen los usuarios relacionados con los servicios; estableciendo los plazos y términos para resolver el reclamo, así como los casos en los que el usuario podrá recurrir al OSIPTEL, en caso de denegación de los mismos.
- Artículo 23° y literal b) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL, Decreto Supremo 008-2001-PCM, por cuyas disposiciones el OSIPTEL ejerce su función normativa, dictando de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Estos reglamentos podrán definir los derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de éstas con los usuarios.
- Por otra parte, el OSIPTEL puede dictar reglas a las que están sujetos los procesos que se sigan ante cualquiera de los órganos funcionales del OSIPTEL, incluyendo los reglamentos de infracciones y sanciones, de reclamos de usuarios, de solución de controversias y en general, los demás que sean necesarios según las normas pertinentes.
- Artículo 3 de la Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos -, modificada por Ley N° 27631, el cual establece que el OSIPTEL tiene asignada, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de su competencia, los reglamentos, normas que regulan los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.
- Artículo II del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que las autoridades administrativas, al reglamentar los procedimientos especiales, cumplirán con seguir los principios administrativos, así como los derechos y deberes de los sujetos del procedimiento, establecidos en la citada Ley.
- En ese contexto, mediante Resolución N° 251-2021/CD-OSIPTEL, se modificó el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, incorporando, entre otros, el artículo 77-B° al citado reglamento, mediante el cual se establece la implementación del sistema interoperable que facilita el flujo de información



y la tramitación de los expedientes de reclamo, cuya implementación es obligatoria para las empresas operadoras con más de 500,000 abonados.

- Con Resolución N° 99-2022-CD/OSIPTEL se aprobó el Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos; y asimismo, considerando que para efectos del funcionamiento del sistema interoperable se requiere la implementación del Registro Único de Reclamos, entre otros aspectos, se amplió la entrada en vigencia de la Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL hasta la fecha de entrada en vigencia de la Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL, esto es, al 27 de diciembre de 2022. Posteriormente, con la Resolución N° 232-2022-CD/OSIPTEL se amplió la entrada en vigencia de la Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL hasta el 31 de marzo de 2023.

## 6. Análisis de las alternativas

En esta sección se evaluará la alternativa 2 mediante el análisis Costo-Beneficio, con el objetivo de cuantificar si estas propuestas generan una mejora en los niveles de bienestar y cuál de ellos es más recomendable en comparación con la alternativa 1.

### 6.1. Descripción de las alternativas disponibles

De conformidad con la problemática expuesta y los objetivos formulados en la sección 4.3, se han identificado las siguientes alternativas de solución:

- Alternativa 1: Mantener los plazos y etapas definidos mediante la Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL.
- Alternativa 2: Delimitar el plazo para la realización de las fases (desarrollo de los servicios web, la etapa de pruebas y el pase a producción) de cada una de las etapas del Sistema Interoperable y disponer infracciones administrativas por el incumplimiento.

Al respecto, la alternativa 2 establece plazos diferenciados para el desarrollo y las pruebas, con la finalidad de garantizar un mejor control del proceso de implementación del Sistema Interoperable. En el cuadro N° 2 se puede visualizar las características de cada una de estas alternativas.



**Cuadro N° 2: Descripción de las alternativas**

N°	Etapas	Alternativa 1	Alternativa 2
1	Procedimiento de reclamos en segunda instancia correspondiente a los recursos de apelación y las quejas	Desarrollo y pruebas: 60 días calendario	Desarrollo: 45 días calendario Pruebas: 15 días calendario
2	Atención de Denuncias	Desarrollo y pruebas: 15 días calendario	Desarrollo: 20 días calendario Pruebas: 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	Desarrollo y pruebas: 15 días calendario	Desarrollo: 20 días calendario Pruebas: 7 días calendario
4	Atención de solicitudes respecto de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos	Desarrollo y pruebas: 15 días calendario	Desarrollo: 20 días calendario Pruebas: 7 días calendario
5	Procedimiento administrativo sancionador de competencia del TRASU	Desarrollo y pruebas: 15 días calendario	Desarrollo: 20 días calendario Pruebas: 7 días calendario
	<b>Total de días</b>	<b>120 días calendario</b>	<b>168 días calendario</b>

**6.2. Ventajas y desventajas de las alternativas**

Al respecto, se ha realizado un análisis de las ventajas y desventajas de las alternativas, la cual se resume en el siguiente cuadro:



Cuadro N° 3: Ventajas y desventajas de las alternativas

Alternativa 1	Alternativa 2
<p><b>VENTAJAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El período de implementación tiene una duración teórica de 120 días calendario.</li> <li>Es un enfoque basado en la autoregulación o el compromiso de las empresas operadoras para implementar.</li> </ul> <p><b>DESVENTAJAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En la práctica, es probable que las empresas no cumplan con los plazos y soliciten ampliaciones.</li> <li>Al no existir un plazo para las pruebas es posible que no se corrijan fallas oportunamente y que se tenga que asumir un mayor tiempo de espera.</li> <li>Se incrementa el riesgo de no lograr una implementación correcta y eficiente del sistema interoperable, considerando que, si bien se cuentan con plazos máximos para cada una de las cinco etapas, no se han establecido plazos específicos en los que se realizarán las fases de desarrollo, pruebas y pase a producción para cada una de ellas.</li> <li>La norma actual no recoge de manera expresa que se incurrirá en infracción administrativa en caso la empresa operadora no desarrolle servicios web para poner a disposición del Osiptel datos y documentos (exponer información) y para interactuar con las empresas operadoras (consumir información) en los trámites de 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.</li> <li>De acuerdo a la norma se ha establecido que la exigibilidad de las disposiciones vinculadas a la utilización del Sistema Interoperable y Set de Servicios se sujetará a la implementación de estos, sin precisar que dicha exigibilidad está vinculada al uso del sistema que se da luego del pase a producción de cada etapa.</li> </ul>	<p><b>VENTAJAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Permite reducir el riesgo de no lograr la correcta implementación del sistema interoperable, ya que se requiere de un trabajo sincronizado, tanto de las empresas operadoras como del Osiptel.</li> <li>Existirá claridad respecto a las fases que se realizarán en cada etapa y supone un mayor plazo para el desarrollo y pruebas de la segunda, tercera, cuarta y quinta etapa.</li> <li>El cambio normativo obliga a las empresas operadoras a respetar los plazos aplicables para cada una de las etapas, precisando que, de no cumplir con los tiempos establecidos, se incurrirá en infracción administrativa.</li> <li>El cambio normativo hace hincapié en que las observaciones o correcciones técnicas que la empresa operadora tenga que ejecutar, deben llevarse a cabo dentro del mismo periodo de pruebas asignado a cada fase.</li> <li>Se realizan precisiones respecto del registro de los datos del Anexo N°7, los mismos que deben guardar una coherencia y validez lógica, de acuerdo al procedimiento de atención y resolución de reclamos y deben coincidir con los datos de los documentos elevados en los expedientes.</li> <li>Se precisa que en caso el Sistema Interoperable advierta la falta de un documento obligatorio establecido en el Instructivo, el sistema no permitirá la elevación del expediente, en tanto se requiere para correcta tramitación de los casos que el expediente sea elevado de forma completa.</li> <li>Permitirá una interacción más cercana con las empresas operadoras, como, por ejemplo, la creación de buzones electrónicos exclusivos para las comunicaciones que resulten necesarias durante cada una de las etapas del proyecto, además de la designación de personal de contacto que será el nexo para que las coordinaciones se realicen de manera más dinámica.</li> </ul> <p><b>DESVENTAJAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implica un mayor tiempo teórico de implementación, dado que se incrementa a 168 días calendario.</li> <li>Supone un mayor flujo de reportes de información sobre los avances en la implementación y la ejecución de las pruebas.</li> <li>Es un enfoque sancionador que no considera la capacidad de autoregularse de los administrados.</li> </ul>



### 6.3. Evaluación de las alternativas

En esta sección se realiza la evaluación de la alternativa 2 mediante un análisis Costo-Beneficio, con el objetivo de cuantificar si esta propuesta genera una mejora en los niveles de bienestar y cuál de ellas es la más recomendable en comparación con la alternativa 1.

#### 6.3.1. Estimación de los beneficios

Considerando que, con la modificación normativa, se espera un ahorro en los tiempos de espera de atención, así como la mejora de la eficiencia en los distintos grupos de trabajo del Osiptel, se han definido las siguientes fuentes de ahorro: (i) el ahorro en tiempo de espera que tendrán los usuarios por la atención, (ii) el ahorro en el tiempo del personal involucrado del Osiptel en las actividades que serán reemplazadas por el sistema interoperable y (iii) el ahorro de los costos del Osiptel por los retrasos en la implementación.

En el caso de los ahorros en tiempo de espera de los usuarios, este se calcula aplicando la siguiente fórmula:

$$AHTU = \delta \times Q \times T$$

Donde:

- $\delta$  es el perjuicio económico por día sin servicio. Este parámetro se calcula a partir del valor monetario (expresado en S/) que los usuarios asignarían como compensación por día de interrupción<sup>2</sup> para un determinado servicio afectado, el cual se reporta en la “Metodología de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el Osiptel<sup>3</sup>”. Específicamente, el parámetro se obtiene de los reportados en el siguiente cuadro.

**Cuadro N° 4: Valor de compensación por día de interrupción**

Servicio afectado	Perjuicio económico por día (S/)
Telefonía Fija	16,00
Internet (fija y móvil)	16,00
Televisión paga	14,00
Telefonía móvil	11,00
<b>Valor Promedio</b>	<b>14,25</b>

Fuente: Metodología de cálculo de multas del Osiptel.

- Q es la cantidad promedio de casos diarios sin resolver. Este parámetro se obtiene de los datos proporcionados por la STSR, sobre la cantidad de expedientes pendientes de votación al 28 de noviembre (8636 expedientes) y al 19 de diciembre (8937 expedientes), se realizó la diferencia entre ambas fechas (21 días) para obtener una cantidad referencial de casos pendientes de votación (301 expedientes); luego, se obtuvo la cantidad de casos por día (casos pendientes entre la diferencia de ambas fechas) arrojando como resultado 15 casos por día en promedio.

<sup>2</sup> La fuente de información es la ERESTEL 2019. Adicionalmente, es necesario precisar que las estimaciones realizadas eliminaron el componente subjetivo de las declaraciones de los usuarios, ya que fueron obtenidas a partir de un modelo de regresión por intervalos que permite la separación entre el componente estructural o sistemático y el componente subjetivo o aleatorio

<sup>3</sup> Obtenido de: <https://www.osiptel.gob.pe/n-229-2021-cd-osiptel/>



- T es la cantidad de días en 10 años en los que el Sistema Interoperable estará disponible descontando los días de implementación. Específicamente, el tiempo en el que se va a evitar estos perjuicios u horas extras, sería desde la implementación del Sistema Interoperable hasta que finalicen los 10 años, por lo que, se realiza la diferencia entre los 10 años de referencia multiplicados por 264 días, resultado de la multiplicación de 22 días laborables al mes y los 12 días de implementación del sistema. En el caso del tiempo de implementación, este se calcula según los siguientes criterios:
  - En el caso de la alternativa 2, el tiempo de implementación es de 168 días (ver cuadro N° 2), y se asumen una probabilidad de retraso de 0%.
  - En el caso de la alternativa 1, el tiempo de implementación teórica es de 120 días; sin embargo, se asume una probabilidad de retraso o incumplimiento de 50%. Así, aplicando esta probabilidad, se estima un retraso global de 60 días de retraso, el cual resulta de sumar los retrasos específicos en cada etapa. De esta manera, se estima que el tiempo de implementación esperado en la alternativa será de 180 días calendario (ver cuadro N° 5).

De esta manera, para la alternativa 1 se obtiene un T igual a 2460 días y para la alternativa 2 se obtiene un T de 2472 días.

**Cuadro N° 5: Período de implementación esperado en la alternativa 1**

Etapas	Alternativa 1		
	Plazo	Adicional	Total
Procedimiento de reclamos en segunda instancia correspondiente a los recursos de apelación y las quejas	60	30	90
Atención de Denuncias	15	7.5	22.5
Evaluación y verificación de oficio de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos	15	7.5	22.5
Atención de solicitudes respecto de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos	15	7.5	22.5
Procedimiento administrativo sancionador de competencia del TRASU	15	7.5	22.5
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>60</b>	<b>180</b>

En el caso de los ahorros en tiempo del personal involucrado del Osiptel en las actividades que serán reemplazadas por el sistema interoperable, este se calcula aplicando la siguiente fórmula:

$$AHTU = \gamma \times Q \times T$$

Donde,  $\gamma$  es el salario promedio empleado por las horas extras de cada caso asciende a S/ 25,51. Este valor se obtiene a partir de la información proporcionada por la STSR, según el cual, el salario promedio del personal involucrado en actividades que serán reemplazadas por el sistema interoperable asciende a un total de S/ 3022,8. Asimismo, respecto a la disminución del tiempo generado por el rediseño del sistema, se estimó el salario que Osiptel ahorraría por expediente para todo el proceso de apelaciones y quejas, así, se obtuvo un total 1,49 horas extras por caso. De estos datos, se obtiene el salario promedio empleado por las horas extras de cada caso.



Respecto a los ahorros en los costos generados al Osiptel por los retrasos en la implementación, se debe señalar que estos resultan de la reducción de los días extra o adicionales en la implementación del Sistema Interoperable. Específicamente, se aplica la siguiente fórmula:

$$\text{Ahorro en tiempo de implementación} = c[QEX_{alt2} - QEX_{alt1}]$$

Donde,  $Q_{EX}$  es la cantidad de días extras en implementación en las alternativas 1 y 2, y  $c$  es costo diario de implementación.

Para el cálculo de estos ahorros se ha determinado la cantidad de días extras ( $QEX$ ) respecto al plazo inicial de 120 días. En el caso de la alternativa 1, dado que tiempo de implementación esperado es 180 días, su cantidad de días extras es 60; mientras que, en el caso de la alternativa 2, la cantidad de días extras es 48, dado que plazo de implementación 168 días.

Por otra parte, para el costo diario de implementación se consideró el costo estimado del Sistema Interoperable (S/ 381 600) y se dividió entre el plazo de implementación inicialmente fijado (120 días), obteniéndose así un costo diario de implementación de S/ 3180.

De esta manera, el costo por retraso en la implementación es de S/ 190 800 en la alternativa 1, y de S/ 152 640 en la alternativa 2. Aplicando la fórmula anterior, el ahorro en costos de implementación asciende a S/ 38 160.

Finalmente, en el cuadro N° 6 se muestran de manera resumida los ahorros que generarían cada una de las alternativas bajo análisis, y se puede apreciar que en el caso de la alternativa 1 el beneficio total es de S/ 1 044 493.79, mientras que la alternativa 2 tiene un beneficio de S/ 1 087 748.88. Cabe señalar que el beneficio incremental de la alternativa 2 es de S/ 43,255.09.

Cuadro N° 6: Beneficios de las alternativas (en soles)

Fuentes de ahorro	Alternativa 1	Alternativa 2	Beneficio incremental de la alternativa 2
Ahorro en tiempo de espera para los usuarios	374 338.11	376 164.15	1 826.04
Ahorro en tiempo del personal del OSIPTEL	670 155.68	673 424.73	3,269.05
Ahorro en retrasos en la implementación para el OSIPTEL	-	38 160.00	38 160.00
<b>Total</b>	<b>1 044 493.79</b>	<b>1 087 748.88</b>	<b>43,255.09</b>



### 6.3.2. Estimación de los costos de las empresas

Los retrasos en la implementación incrementan los costos del Osiptel, por lo que la alternativa 2 implica un ahorro o beneficio del proyecto normativo; sin embargo, desde la perspectiva de las empresas operadoras, la alternativa 2 implica acelerar la implementación del Sistema Interoperable y, por tanto, un incremento de sus costos.

Con la finalidad de cuantificar este incremento de costos se ha adoptado la metodología y los supuestos aplicados en el Informe N° 00056-STSR/2021, y se ha asumido como costos de las empresas aquellos que están vinculados con la interconexión con el Osiptel en el marco del Sistema Interoperable. Cabe señalar que, según la referida metodología, se asume que los costos de interconexión del Osiptel también deberían replicarse en las empresas operadoras. En ese sentido, algunos costos reportados por la consultora BDO<sup>4</sup> se han multiplicado por cuatro (Telefónica, Claro, Entel y Bitel), dado que se asume que son costos que no depende de la escala. Los costos que se encuentran dentro de este supuesto son:

- Establecer la arquitectura de la solución
- Configuración e implementación de servidores
- Desarrollo de servicios de interconexión

En cambio, se ha asumido que el costo de “Comunicación y coordinación de actividades para la Interconexión con la empresa operadora” que el Osiptel asume está en función de la escala de cada empresa, por lo que si las empresas fuesen iguales en cantidad de abonados cada una debería asumir S/ 11 000. Esto implica que el costo total de las empresas en este concepto es S/ 44 000.

Adicional a los costos de interconexión, se ha considerado que las empresas van a tener que realizar algún tipo de adecuación a sus bases de datos o a su sistema de procesamiento de información. Este tipo de costo no se puede obtener a partir del informe de BDO, por lo que se han considerado pertinente estimarlo a partir de cotizaciones de proyectos con funcionalidades similares<sup>5</sup> realizados por otros entes reguladores, obteniéndose un costo promedio de implementación de S/ 95 982. Considerando que se trata de 4 empresas, el costo total de este concepto es S/ 383928. De esta manera, el costo de implementación inicial o de la alternativa 1 sería igual a S/986 328.

Por otra parte, las empresas operadoras aumentarán sus costos debido a la modificación normativa (se realizará la implementación del sistema interoperable en 168 días y ya no en 180)<sup>6</sup>, por lo que se estimaron los siguientes costos:

- Se realizó la estimación de cuánto costaría la Gestión del Proyecto, que asciende a S/ 180 000.

<sup>4</sup> BDO Consulting S.A.C. (2021), Servicio de rediseño del proceso de solución de reclamos de usuarios del Osiptel.

<sup>5</sup> Calculado del promedio de la cotización de los proyectos “Contratación del servicio de procesamiento y consolidación de la información reportada y generada en los procesos de supervisión” de OSINGERMIN y “Contratación del servicio de soporte técnico y actualización de la plataforma de optimización WAN Riverbed o equivalente” de la SBS, cotizados en S/ 98 000 y S/ 93 964, respectivamente

<sup>6</sup> Para la actualización de estos costos en función del nuevo plazo se aplicó el ratio 180/168.



- Se estimaron los costos de la inmersión y revisión de procesos, arquitectura, requerimientos funcionales y no funcionales (S/ 34 286), así como el costo de establecer la arquitectura de la solución (S/ 34 286).
- Se estimaron los costos de capacitación que ascienden a S/ 34 286.

Por lo tanto, el cálculo del costo estimado de la alternativa 2 asciende a S/ 1 005 185.

**Cuadro N° 7: Costo de las empresas operadoras para interconectarse con el OSIPTEL**

Concepto	Alternativa 1		Alternativa 2
	Por empresa	Total	
<b>A) Costo de interconexión</b>		<b>602 400</b>	<b>621 257</b>
<b>Costos de gestión y análisis</b>			
Gestión de proyecto <sup>7</sup>	168 000	168 000	180 000
Inmersión y revisión de procesos, arquitectura, requerimientos funcionales y no funcionales. <sup>2</sup>	64 000	64 000	64 000
Establecer la arquitectura de la solución	8 000	32 000	34 286
<b>Costos de configuración</b>			
Configuración e implementación de servidores	8 000	32 000	34 286
Comunicación y coordinación de actividades para la Interconexión con EO	44 000	44 000	44 000
Desarrollo de servicios de interconexión	57 600	230 400	230 400
<b>Costos de capacitación</b>			
Capacitación <sup>2</sup>	32 000	32 000	34 286
<b>B) Costo de sistema de procesamiento de información</b>		<b>383 928</b>	<b>383 928</b>
<b>Costo Total</b>		<b>986 328</b>	<b>1 005 185</b>

**Fuente:** Mejora de la Eficiencia en el Proceso de Solución de Reclamos que Modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones  
**Elaboración:** Osiptel.

### 6.3.3. Ratio costo – beneficio

A partir del análisis realizado, se calculó el valor presente de los costos y beneficios<sup>8</sup>, y se ha obtenido para la alternativa 1 un ratio beneficio-costo incremental de la alternativa 2 de

<sup>7</sup> Dado que las tareas a realizar por las empresas operadoras es menor a las responsabilidades asumidas por el Osiptel, se presume que la suma del costo de las 4 empresas en los conceptos "Gestión de proyecto", "Inmersión y revisión de procesos, arquitectura, requerimientos funcionales y no funcionales" y "Capacitación" es equivalente al costo del Osiptel.

<sup>8</sup> Se consideró una tasa social de descuento de 8,5%.



2,29, debido a que genera un beneficio incremental de S/ 43 255 y un costo incremental de S/ 18 857, por lo que se recomienda implementar este proyecto normativo.

**Cuadro N° 8: Análisis costo beneficio**

	Alternativa 1	Alternativa 2	Incremental de la alternativa 2
<b>Beneficios</b>	1 044 494	1 087 749	43 255
<b>Costos</b>	986 328	1 005 185	18 857
<b>B/C</b>	<b>1,06</b>	<b>1,08</b>	<b>2,29</b>

## 7. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Dado que la implementación del Sistema Interoperable se encuentra normado mediante Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL, para el presente informe, no es necesario un análisis de impacto regulatorio ya que son modificaciones en la normativa vigente.

Así pues, se ha optado por la alternativa 2 que resulta más ventajosa en función a los atributos y ponderaciones otorgadas. Esta es la alternativa de implementar las modificaciones al Reglamento de Reclamos para atender los problemas mencionados en la sección 4.1 de este informe.

## 8. APLICACIÓN DE LA SOLUCIÓN SELECCIONADA

En atención al análisis realizado, se propone efectuar las siguientes modificaciones:

Artículo que se propone modificar	Detalle
<p><b>Artículo 77-B.- Sistema Interoperable</b>  <i>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 77.</i></p> <p><i>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</i></p>	<p>De esta manera, con el fin de garantizar la eficiencia del proceso que se genera con el uso del sistema interoperable, se han realizado precisiones a la norma en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se precisa la consecuencia de tener por no elevados los expedientes de apelaciones y quejas, así como la documentación adicional relacionada a dichos expedientes, en caso las empresas no utilicen el Sistema Interoperable.</li> <li>- No elevación del expediente que no cuente con un documento obligatorio establecido en el Instructivo del Sistema Interoperable, en tanto, dichos documentos son esenciales para el análisis de los casos y deben formar parte del expediente de primera instancia.</li> </ul>



Artículo que se propone modificar	Detalle
<p>requerimientos y verificaciones realizadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.</p> <p><b><u>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.</u></b></p> <p>Para efectos del funcionamiento del Sistema Interoperable, la empresa operadora debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(iv) Registrar en sus sistemas los datos requeridos en el Anexo N° 7: Información a ser registrada por la empresa operadora para su uso en el sistema interoperable.</li> <li>(v) Permitir que el Sistema Interoperable acceda a los datos contenidos en el Anexo N° 4: Registro Único de Reclamos del presente Reglamento y en el Anexo N° 7: Información a ser registrada por la empresa operadora para su uso en el sistema interoperable.</li> <li>(vi) Permitir que el Sistema Interoperable traslade los documentos que forman parte del expediente en primera instancia, conforme a lo establecido en el artículo 29 y según las formalidades requeridas para la elevación en el artículo 77.</li> </ul> <p><b><u>La empresa operadora debe efectuar el registro de los datos del Anexo 7 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.</u></b></p> <p><b><u>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.</u></b></p> <p>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.</p> <p>En caso de indisponibilidad del Sistema Interoperable, la empresa operadora debe comunicar al OSIPTEL de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El registro de los datos requeridos en el Anexo N° 7 del Reglamento de Reclamos debe guardar coherencia y validez lógica con la información obrante en los documentos elevados en los expedientes.</li> </ul>



Artículo que se propone modificar		Detalle				
<p>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.</p>						
<p align="center"><b>“ANEXO 1 REGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES”</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>Tipificación de la infracción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">78</td> <td> <p><b>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)</b></p> </td> </tr> </tbody> </table>		Nº	Tipificación de la infracción	78	<p><b>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)</b></p>	<p>Se advierte la necesidad de precisar un tipo infractor referente a la remisión de la 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, referido a la remisión de dicha información a través del Sistema Interoperable.</p>
Nº	Tipificación de la infracción					
78	<p><b>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)</b></p>					
<p><b>DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES</b>  <b>Tercera.- Implementación del Sistema Interoperable y Manual de Operatividad para la Implementación del Sistema Interoperable</b>  <u><b>La implementación del sistema interoperable incluye el desarrollo de los servicios web, la etapa de pruebas y el pase a producción.</b></u>  <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>  <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>  <u><b>El desarrollo y pruebas</b></u> de los servicios web se realizarán en las siguientes etapas de manera progresiva:         </p>		<p>Como se ha mencionado en los acápites precedentes, la implementación del sistema interoperable se efectúa a través del desarrollo de servicios web que tanto las empresas operadoras y el Osiptel realizarán, de manera progresiva, en cinco etapas. Estas etapas se efectuarán en función al impacto y necesidad que cada una tiene en el desarrollo de la siguiente.</p> <p>En este contexto, para asegurar la implementación del sistema, es necesario que se precisen los plazos en los que se realizara las fases de desarrollo de los servicios web, pruebas y el pase a producción. Cabe precisar que las fases de desarrollo y pruebas se realizarán en el plazo previsto para cada etapa.</p> <p>Atendiendo a las precisiones realizadas se ha considerado precisar los tipos infractores correspondientes.</p>				



**Artículo que se propone modificar**
**Detalle**

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

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	<b>Desarrollo de etapa 1</b>	<b>45 días calendario</b>
1.2	<b>Pruebas etapa 1</b>	<b>15 días calendario</b>
2.	Atención de Denuncias	
2.1	<b>Desarrollo de etapa 2</b>	<b>20 días calendario</b>
2.2	<b>Pruebas etapa 2</b>	<b>7 días calendario</b>
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	<b>Desarrollo de etapa 3</b>	<b>20 días calendario</b>
3.2	<b>Pruebas etapa 3</b>	<b>7 días calendario</b>
4.	Atención de solicitudes respecto de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación	



Artículo que se propone modificar		Detalle
	que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos	
4.1	<b>Desarrollo de etapa 4</b>	<b>20 días calendario</b>
4.2	<b>Pruebas etapa 4</b>	<b>7 días calendario</b>
5.	Procedimiento administrativo sancionador de competencia del TRASU	
5.1	<b>Desarrollo de etapa 5</b>	<b>20 días calendario</b>
5.2	<b>Pruebas etapa 5</b>	<b>7 días calendario</b>

**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. 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,**

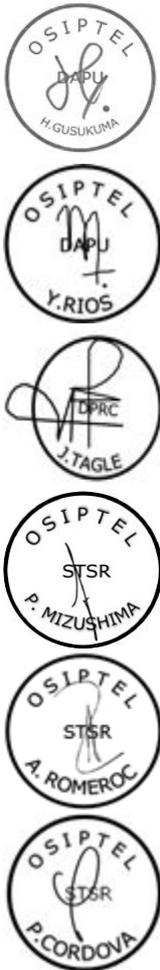


Artículo que se propone modificar	Detalle
<p>(ii) <u>No desarrolle los servicios web para que Osiptel interactúe con la empresa operadora (consumir información) en los trámites de los reclamos, los recursos de apelación, quejas, denuncias u otros requerimientos vinculados a la labor de instrucción de 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,</u></p> <p>(iii) <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>(iv) <u>No realice el pase a producción de cada etapa en la fecha establecida por el Osiptel, incurre en infracción administrativa.</u></p>	
<p><b>DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES</b></p> <p><b>Cuarta.- Exigibilidad</b></p> <p><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>Considerando las modificaciones realizadas respecto a la implementación del sistema interoperable, se precisa que la exigibilidad de las disposiciones vinculadas a la utilización del Sistema Interconectado y el Set de servicios, iniciarán el día hábil siguiente de la fecha establecida por el Osiptel para que se lleve a cabo el pase a producción de cada etapa.</p>

Finalmente, con el fin de garantizar la eficiencia del proceso de reportes de problemas de calidad y avería, se considera un plazo razonable de cuatro (4) días para que la empresa operadora remita la calificación del campo "Satisfacción del Usuario" considerando los diversos canales de atención que cuentan las empresas operadoras ya sea llamadas telefónicas, correo electrónico, redes sociales entre otros.

Esto permitiría poder identificar la percepción del usuario para los casos que sean atendidos dentro de plazo normativo; así como la percepción del usuario cuando no son atendidos o son atendidos extemporáneamente. En ese sentido, se propone lo siguiente:

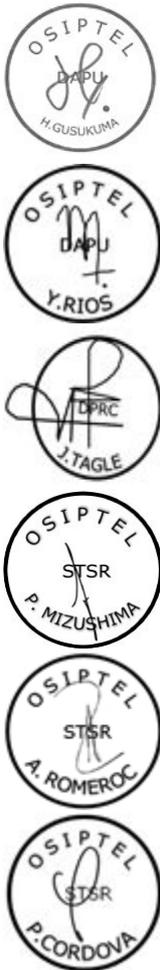
Artículo que se propone modificar	Detalle
<p><b>"Artículo 46.- Reporte por problemas de calidad y avería</b></p> <p><i>Los usuarios ante problemas de calidad y avería de sus servicios presentan un reporte ante la empresa</i></p>	<p>Actualmente el artículo indica que la empresa operadora debe registrar la información acerca del grado de</p>



Artículo que se propone modificar	Detalle
<p><i>operadora, para lo cual comunican el detalle de su problema a través de los canales establecidos para la presentación del reclamo.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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. <b><u>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.</u></b></i></p>	<p>satisfacción del usuario, luego de efectuada la atención.</p> <p>Al respecto, se precisa que la empresa debe tener constancia del grado de satisfacción que indicó el usuario sobre la atención de la avería y que se podrá recoger la percepción del usuario hasta el cuarto día calendario desde realizada la atención.</p>

## 9. EVALUACIÓN DE LEGALIDAD, PROPORCIONALIDAD Y RAZONABILIDAD

Considerando que el AMC ha determinado, desde un punto de vista económico, la conveniencia de implementar la alternativa, todavía resulta necesario realizar un análisis legal, con el objetivo de determinar que esta alternativa no contraviene las disposiciones legales vigentes, y que, por tanto, el OSIPTEL puede aprobarlas sin que sean susceptibles de cuestionarios posteriores. En ese sentido, en esta sección se desarrollan los argumentos jurídicos respecto a la legalidad de esta alternativa, su no arbitrariedad, proporcionalidad y razonabilidad.



**a) Legalidad**

La presente propuesta de solución cumple con el análisis de legalidad establecido en la medida que cumple con las formalidades y procedimientos establecidos para su emisión, conforme se indicó en el numeral 5.2 del presente; y asimismo, no contraviene disposiciones legales.

Al respecto, el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631 y N° 28337, el OSIPTEL ejerce, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y modificatorias, establece que El OSIPTEL tiene por objetivo general, regular, normar, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, el desenvolvimiento del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones y el comportamiento de las empresas operadoras, las relaciones de dichas empresas entre sí, y las de éstas con los usuarios; garantizando la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario, regulando el equilibrio de las tarifas y facilitando al mercado una explotación y uso eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, de acuerdo a lo establecido por el artículo 24 del mencionado Reglamento, el Consejo Directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa.

De otro lado, el inciso b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, aprobado por el Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, dispone que es función del Consejo Directivo del OSIPTEL, el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia. Siendo que la presente propuesta tiene por objetivo modificar las disposiciones establecidas en el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el OSIPTEL, en el marco de su función normativa, el Consejo Directivo del OSIPTEL tiene competencia para este propósito.

Cabe indicar que, la presente propuesta será publicada para comentarios de las empresas operadoras y agentes involucrados.

**b) Razonabilidad, no arbitrariedad y proporcionalidad**

Con relación al análisis de razonabilidad, no arbitrariedad y proporcionalidad, a continuación, se desarrollan los aspectos legales que garantizan que la alternativa seleccionada cumple con los criterios mencionados:

- La alternativa elegida no es arbitraria y es proporcional a sus fines, en tanto se acredita lo siguiente:



**(i) Interés público**

El Estado Peruano mediante la creación del Sistema Nacional de Informática, la constitución de la Secretaria de Gobierno Digital en el ámbito de la Presidencia del Consejo de Ministros, así como la designación de Líder Nacional de Gobierno Digital ha sentado las bases para dirigir, evaluar y supervisar el desarrollo de Gobierno Digital y toda iniciativa de transformación digital en todo el sector público.

Así en la exposición de motivos de la Ley de Gobierno Digital se estableció que el uso estratégico y transversal de las tecnologías digitales no es un asunto meramente técnico, normativo o de mercado, es un tema de carácter multisectorial que tiene impacto directo en el desarrollo de la economía del país, procurando con ello el desarrollo económico y social; por tanto se ha delegado el desarrollo de un marco normativo para promover el despliegue transversal de las tecnologías digitales en las entidades del Estado; a fin de mejorar el alcance, condiciones, la prestación y el acceso de los ciudadanos a los servicios que presta el Estado, este debe comprender o abarcar ámbitos que le permitan a las entidades en sus diferentes procesos o servicios usar de manera ágil, fiable y eficiente las tecnologías digitales con miras a:

- Prestar un servicio digital en condiciones de accesibilidad y usabilidad.
- Intercambiar información con otras entidades haciendo uso intensivo de las tecnologías digitales
- Empezar iniciativas de transparencia y datos abiertos
- Mantener los riesgos relacionados con las tecnologías digitales en un nivel aceptable.

A través de las modificaciones planteadas se busca garantizar la implementación del sistema interoperable que permitirá agilizar el procedimiento y mejorar la eficiencia en el proceso de solución de reclamos de usuarios a través de la adopción de herramientas informáticas que faciliten la interacción entre empresas, usuarios y OSIPTEL.

**(ii) Existencia de un problema**

Tal como se ha planteado en el punto 4.2 se ha detectado un riesgo de una inadecuada implementación del Sistema Interoperable por parte de las empresas operadoras, ya que, por más esfuerzos que el OSIPTEL ha realizado para obtener información sobre avances y cronogramas de trabajos, existe un desconocimiento sobre los mismos.

**(iii) Proporcionalidad de la medida**

En relación con la proporcionalidad de este proyecto normativo, se debe señalar que en la sección 6.3. se realizó el ejercicio de cuantificar los costos y los beneficios de 2 alternativas de solución, la primera corresponde al escenario sin cambio normativo en donde se mantienen los plazos y etapas definidos mediante la Resolución N° 251-



2021-CD/OSIPTEL, mientras que la alternativa 2 el plazo para la realización de las fases desarrollo de los servicios web, la etapa de pruebas y el pase a producción del Sistema Interoperable y disponer infracciones administrativas por el incumplimiento.

De esta manera, a partir de dicho análisis se ha estimado que el ratio beneficio-costos de la alternativa 1 es de 1,06 y el incremental de la alternativa 2 es de 2,29, lo cual indica que la alternativa 2 genera un mayor beneficio-costos que la alternativa 1.

#### **(iv) Existencia de otras medidas menos gravosas**

La alternativa elegida es idónea para lograr la solución del problema, es beneficiosa e impacta de manera positiva en el mercado

La medida planteada es idónea para solucionar el problema detectado en tanto permitirá asegurar la implementación del sistema interoperable, que suponen la automatización de procesos, la interoperabilidad con las empresas operadoras y el control de errores o defectos en la tramitación de expedientes y denuncias.

Es preciso indicar que a nivel mundial los mercados desarrollados son aquellos que se encuentran transformando sus procesos en digitales, mientras que en Latinoamérica predominan los procesos físicos.

### **10. DIFUSIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS AGENTES INVOLUCRADOS**

El proyecto normativo se publicará para comentarios externos de los interesados, con el fin de conocer los comentarios, observaciones o sugerencias que podrían tener los agentes involucrados en el proceso de solución de reclamos de usuarios.

### **11. CONCLUSIONES**

En atención a lo expuesto en el presente Informe, se propone realizar las siguientes modificaciones al Reglamento de Reclamos:

11.1. La implementación del sistema interoperable se efectúa a través del desarrollo de servicios web que tanto las empresas operadoras y el Osiptel realizarán, de manera progresiva, en cinco etapas. Si bien se indicó en la norma que cada una de las etapas supone la realización de pruebas, para asegurar la implementación del sistema, es necesario que se precisen los plazos en los que se realizarán cada fase, esto es, el desarrollo de los servicios web, las pruebas y el pase a producción.

11.2. Las empresas operadoras que implementan el Sistema Interoperable deben utilizar el mismo como una vía exclusiva para la elevación de expedientes de apelaciones y quejas, remisión de documentación adicional relacionada a recursos de apelación y quejas, apertura de expedientes por falta de elevación y



a 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. Asimismo, en caso no se eleve un documento obligatorio establecido en el Instructivo del Sistema Interoperable, se tendrá por no presentado el expediente, en tanto, dichos documentos son esenciales para el análisis de los casos y deben formar parte del expediente de primera instancia.

- 11.3. El registro de los datos requeridos en el Anexo N° 7 del Reglamento de Reclamos debe guardar coherencia y validez lógica con la información obrante en los documentos elevados en los expedientes.

## 12. RECOMENDACIONES

Se recomienda elevar el presente informe al Consejo Directivo para su respectiva aprobación y publicación de la versión para comentarios, de considerarlo pertinente.

Para tal efecto, se adjunta el proyecto de resolución que aprueba para comentarios de los interesados las modificaciones e inclusiones de las disposiciones del citado Reglamento.

Atentamente,

