

NOTA DE PRENSA

N° 156-2021

OSIPTEL y empresas operadoras implementarán sistema que automatizará atención de apelaciones y quejas de usuarios

- Usuarios podrán verificar estado de los expedientes y remitir información a través de un portal web, que también permitirá tramitar denuncias.

Para dar una respuesta más rápida a los expedientes de apelaciones y quejas presentados por los usuarios, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) y las empresas operadoras implementarán un sistema interoperable que automatizará la atención y seguimiento de estos procedimientos.

Así quedó establecida la iniciativa del regulador de las telecomunicaciones con la publicación de la resolución del Consejo Directivo n.º 251 en el suplemento de Normas Legales del diario oficial El Peruano, con la norma que modifica el reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

El sistema interoperable facilitará la interacción entre el ente regulador y las empresas operadoras a través de un conjunto de servicios automatizados que asegurarán tanto la conectividad interinstitucional como la integración de sistemas para la atención de expedientes, denuncias y procedimientos administrativos sancionadores que sean de competencia del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (Trasu) del OSIPTEL.

De esta forma, la herramienta se empleará para elevar expedientes de apelación y queja en materia de reclamos de usuarios, enviar documentos adicionales vinculados a los mismos, abrir expedientes de oficio, ingresar información referida a denuncias, efectuar el seguimiento de los procedimientos, entre otros.

Las empresas operadoras con más de 500 000 abonados a nivel nacional estarán obligadas a incorporar esta herramienta digital, mientras que las demás empresas operadoras podrán acogerse opcionalmente.

Por otro lado, la norma del OSIPTEL también prevé la implementación de un portal web para que todos los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones y las empresas operadoras con 500 000 o menos abonados envíen información adicional respecto a los expedientes de apelaciones y quejas, los abonados identifiquen y verifiquen el estado de sus expedientes y puedan tramitar sus denuncias por incumplimiento de competencia de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.

La puesta en marcha del sistema interoperable entrará en vigencia en noviembre de 2022. Próximamente se emitirá un instructivo, así como un manual de operatividad para su implementación. Esta iniciativa forma parte del conjunto de medidas ideadas para el rediseño de la atención de los reclamos de los usuarios en segunda instancia; es decir, ante el Trasu del OSIPTEL.

Lima, 31 de diciembre de 2021