

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El OSIPTEL, mediante Resolución de Presidencia N° 00019-2020-PD/OSIPTEL del 5 de febrero de 2020, aprobó el Plan de Gobierno Digital del OSIPTEL 2020 – 2022, en donde se incluyó el proyecto de Rediseño del Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios.

En el marco del mencionado proyecto se emitió la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL que establece, entre otros aspectos, la implementación del Sistema Interoperable. Con la mencionada herramienta se logrará la interoperabilidad con las empresas operadoras de manera que se recibirá datos y documentación referida a los procesos a cargo de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, lo cual permitirá la automatización de dichos procesos, así como la implementación de mejoras que supondrán una mejor atención a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

1. Implementación del Sistema Interoperable

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 las siguientes etapas:

- (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.

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

En este contexto, 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. Cabe precisar que las fases de desarrollo y pruebas se realizarán en el plazo previsto para cada etapa, tal como se ha considerado en el siguiente cuadro:

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 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

2. Elevación de los documentos a través del Sistema Interoperable

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. A través de su uso se logrará la agilización del trámite y resolución de los expedientes de apelaciones y quejas en segunda instancia, ya que a través de esta herramienta, se han optimizado los procesos de atención de estos casos en beneficio de los usuarios.

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:

- Uso exclusivo del sistema interoperable para la elevación de expedientes de apelaciones y quejas o la remisión de documentación adicional relacionada a dichos expedientes, por parte de las empresas operadoras que hacen uso del mismo. En caso contrario, se tendrá por no presentada la documentación.
- 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.
- 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.

3. Grado de satisfacción del usuario ante la atención de un reporte de avería

De acuerdo a lo previsto en el artículo 46 del Reglamento, las empresas operadoras deben registrar, respecto de cada reporte, entre otros, la información del grado de satisfacción del usuario en torno a la atención y/o solución brindada.



Al respecto, se propone precisar que, debe tener constancia de la libre calificación del usuario y obtener dicha calificación hasta el cuarto día calendario siguiente computado desde la fecha de atención.

4. Régimen sancionador

Atendiendo a las precisiones normativas realizadas respecto del uso e implementación del sistema interoperable, se ha considerado precisar los tipos infractores correspondientes, así como incluir 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.

5. Exigibilidad

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.

