



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 00161-2022-CD/OSIPTEL

Lima, 29 de setiembre de 2022

OBJETO	NORMA QUE MODIFICA LA TERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL DE LA NORMA APROBADA MEDIANTE RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 251-2021-CD/OSIPTEL
--------	---

VISTOS:

- (i) La norma presentada por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel, que modifica la Tercera Disposición Complementaria Final de la norma aprobada mediante resolución de Consejo Directivo Nº 251-2021-CD/OSIPTEL; y,
- (ii) El informe Nº 0048-STSR/2022 de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, presentado por la Gerencia General del Osiptel, que recomienda la aprobación de la norma al que se refiere el numeral precedente, y con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley Nº 27332, modificada por las Leyes Nº 27631 y Nº 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;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 del Reglamento General del Osiptel, aprobado por Decreto Supremo Nº 008-2001-PCM y modificatorias, este organismo tiene la facultad de regular y normar el comportamiento de las empresas operadoras en sus relaciones con los usuarios;

Que, de acuerdo con lo establecido por el artículo 24 del mencionado Reglamento General, el Consejo Directivo del Osiptel es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;

Que, asimismo, el inciso b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Osiptel, aprobado por el Decreto Supremo Nº 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;





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Que, mediante resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, este organismo dispuso la aprobación del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), el cual fue modificado mediante resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTEL, resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTEL, resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL, resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD/OSIPTEL, resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTEL, resolución de Consejo Directivo N° 209-2020-CD/OSIPTEL, resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL y resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL;

Que, el Reglamento de Reclamos 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;

Que, mediante resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD-OSIPTEL, se prorrogó la vigencia de las disposiciones previstas en la resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL y en la resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL hasta el 27 de diciembre de 2022; y, se aprobó el Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos, el cual entra en vigencia el 1 de enero de 2023;

Que, mediante la resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 31 de diciembre de 2021, se modificó el Reglamento de Reclamos, a fin de establecer la implementación del sistema interoperable y dispuso en la Tercera Disposición Complementaria Final, que la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos comunicará a las empresas operadoras el Manual de Operatividad para la Implementación del Sistema Interoperable, en el plazo de nueve (9) meses contados desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano;

Que, el referido Manual forma parte de los entregables que el proveedor del servicio de implementación y administración de una herramienta automatizada para el proceso de solución de reclamos de usuarios rediseñado debe presentar; y, que a la fecha no se cuenta con dicho proveedor, no siendo posible comunicar el aludido Manual en la fecha inicialmente prevista, por lo que resulta necesario modificar la Tercera Disposición Complementaria Final del Reglamento de Reclamos;

Que, la presente norma no incorpora modificaciones que afecten el sentido o alcances de la norma original; por lo que, no resulta necesario que dicha norma sea previamente publicada para recibir las sugerencias o comentarios de los interesados, quedando exceptuada del requisito de publicación previa, de conformidad con lo previsto en los artículos 7 y 27 del Reglamento General de Osiptel;

Que, asimismo, la vigencia de la referida disposición complementaria final se mantiene sujeta a lo dispuesto mediante resolución N° 099-2022-CD-OSIPTEL; esto es, resultará vigente a partir del 27 de diciembre de 2022;

Que, en aplicación de las funciones señaladas en el inciso b) del artículo 25 del Reglamento General del Osiptel y en el inciso b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Osiptel, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 888/22 de fecha 22 de septiembre de 2022;





SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Modificar la Tercera Disposición Complementaria Final de la norma aprobada mediante resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, de acuerdo con el siguiente texto:

“Tercera.- Implementación del Sistema Interoperable y Manual de Operatividad para la Implementación del Sistema Interoperable

La empresa operadora y el OSIPTEL deben implementar los servicios web indicados en los Anexo N° 5 y 6 y participar de las pruebas que resulten necesarias.

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.

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.

La implementación de los servicios web se realizará en las siguientes etapas de manera progresiva:

- (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.

La implementación 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:

Table with 3 columns: N°, Etapas, Plazos. Row 1: 1, Procedimiento de reclamos en segunda instancia correspondiente a los recursos de apelación y las quejas, 60 días calendario. Row 2: 2, Atención de Denuncias, 15 días calendario. Row 3: 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.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

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

La empresa operadora que: (i) no desarrolle 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; y/o, (ii) no desarrolle servicios web para que el OSIPTEL interactúe con los servicios de 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; y/o, (iii) no realice las implementaciones y/o pruebas necesarias en el plazo establecido, siguiendo las indicaciones señaladas en el Manual de Operatividad para la implementación del Sistema Interoperable y de ser el caso, los ajustes que resulten pertinentes, conforme a lo requerido por escrito por el OSIPTEL; incurre en infracción muy grave.”

Artículo Segundo.- Encargar a la Gerencia General del Osiptel disponer las acciones necesarias para:

- i) La publicación en el Diario Oficial “El Peruano” de la presente resolución que aprueba la “Norma que modifica la Tercera Disposición Complementaria Final de la norma aprobada mediante resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL”.
- ii) La publicación de la presente resolución y el informe N° 0048-STSR/2022, en el portal institucional (página web institucional: <https://www.osiptel.gob.pe>).
- iii) El envío a la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del archivo electrónico de los documentos relativos a la “Norma que modifica la Tercera Disposición Complementaria Final de la norma aprobada mediante resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL”, así como su Exposición de Motivos.

Regístrese, comuníquese y publíquese,

RAFAEL EDUARDO MUEENTE SCHWARZ
PRESIDENTE EJECUTIVO

