

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

El OSIPTEL mediante el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos) establece el procedimiento a seguir en la tramitación de los reclamos, apelaciones y quejas presentados por los abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. De manera adicional, aborda la etapa previa a dicho procedimiento, en la cual, ante una reclamación, la empresa operadora puede otorgar al usuario una solución oportuna (Solución Anticipada de Reclamo), sin requerir la generación del reclamo, lo cual podría demandar de mayor tiempo y recursos para la conclusión del problema.

Al respecto, teniendo en cuenta el citado Reglamento y con la finalidad de que el Regulador pueda realizar un adecuado seguimiento de los procedimientos de reclamos en primera instancia que permita identificar oportunidades de mejora en la solución de los mismos, mejorar la atención por parte de las empresas operadoras ante los problemas de los abonados y usuarios de telecomunicaciones que son reportados al OSIPTEL; así como regular de manera adecuada la presentación de apelaciones y quejas mediante el canal telefónico; se establecen las siguientes medidas:

### **1. Acceso virtual a los expedientes de reclamo de primera instancia (artículos 11 y 11-A)**

El OSIPTEL, desde marzo de 2019, accede a los expedientes virtuales de reclamos de primera instancia habiéndose revisado más de 5,000 expedientes de reclamos de las cuatro empresas operadoras (Telefónica del Perú S.A.A, América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.), producto de dicha revisión, se han detectado algunas deficiencias y diferencias significativas que dificultan el acceso a la información sobre los reclamos que las empresas operadoras vienen registrando en sus correspondientes plataformas virtuales.

En efecto, se advirtió que en algunos casos pese a realizar la autenticación inicial se requiere contraseñas adicionales por cada documento que forma parte del expediente, lo cual conlleva a invertir un tiempo adicional por cada ingreso reiterativo de la contraseña. Asimismo, se observó que el tiempo de vigencia de las credenciales de acceso a los expedientes de reclamos es diferente por cada empresa operadora, y la entrega de nuevas credenciales no es automática sino que puede demandar un periodo de tiempo durante el cual no se puede acceder a la información de los expedientes de reclamo. Adicional a ello, no se brinda documentación de calidad en los expedientes de reclamo, observándose documentos repetidos, sin orden secuencial al procedimiento de reclamo, archivos sin nombre que los identifique, entre otras deficiencias.

En ese sentido se propone, modificar el Reglamento de Reclamos a fin de establecer de manera expresa que las empresas operadoras deben permitir al OSIPTEL el acceso a los expedientes de reclamos de primera instancia de forma permanente y directa, las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico que, para tal efecto, apruebe el OSIPTEL.

Asimismo, en la propuesta normativa se precisa que el acceso virtual brindado al OSIPTEL debe permitir la visualización completa y legible, así como la búsqueda y extracción tanto de (i) los registros de los expedientes de reclamos incluyendo el detalle señalado en el Instructivo Técnico; así como de (ii) los documentos que forman parte de cada expediente de reclamo, ordenados de manera cronológica. Ello en la medida que no solo se requiere del acceso de cada expediente de reclamo de manera individual, sino de los registros en general, de tal manera que pueda obtenerse información que permita a este Organismo realizar un mejor seguimiento de la atención de los reclamos en general.

### **2. Requisitos para la presentación de apelaciones y quejas mediante el canal telefónico (artículos 60 y 73)**

Tal y como se expuso en el informe que sustentó la aprobación de las medidas extraordinarias aprobadas en el 2018, respecto de la utilización del canal de telefónico se advierten las siguientes problemáticas:

- a) Indicios de la existencia de una relación entre el medio de presentación y el sentido de lo resuelto por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU, a partir de la cual se podía concluir que el medio de presentación telefónico resultaba poco efectivo para que los usuarios obtengan un pronunciamiento acorde con sus intereses; y
- b) En virtud del menor costo de transacción que representa el uso del medio telefónico, éste era empleado indiscriminadamente a fin de postergar las obligaciones de pago generadas por la prestación del servicio reclamado, es decir se utilizaba, en muchos casos, dicho medio para el ejercicio de prácticas contrarias a la buena fe procesal que generaban una carga excesiva en ambas instancias del procedimiento.

En ese sentido, dado que, a través del canal telefónico, es difícil acreditar la calidad de abonado o usuario y, de otro lado, el formulario de apelación o queja es completado por la empresa operadora, sin que el usuario pueda verificar el contenido del mismo en dicho momento; se considera necesario emitir disposiciones complementarias que permitan garantizar que sea el abonado o usuario quien participe del procedimiento establecido por el Reglamento de Reclamos, así como, que el formulario contenga la información relevante proporcionada por el abonado como sustento de su recurso de apelación o queja.

Por tanto, se propone que en el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan alguno de estos servicios, el usuario sólo podrá presentar el recurso de apelación o queja si la comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se está reclamando o se pretendía reclamar.

Sin perjuicio de ello, considerando que existen supuestos en los cuales el usuario no contaría con acceso al servicio objeto de reclamo, se establece que dicho requisito no es aplicable en los reclamos por suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio, contratación no solicitada, entre otros. Del mismo modo, esta exigencia no aplicará para aquellas quejas por suspensión del servicio con reclamo en trámite; quejas por no permitir la presentación de reclamo u otras quejas vinculadas a procedimientos en trámite, cuyo cuestionamiento o reclamo este referido a las materias reclamables antes mencionadas.

De manera adicional, se establece que durante la comunicación, la empresa operadora deberá leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las razones para la apelación o queja y obtener su conformidad respecto de lo registrado; así como, remitir al usuario el contenido de dicha información a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o, en su defecto, mediante mensajes de texto (SMS) al servicio público móvil indicado por el usuario.

Asimismo, se dispone que la empresa operadora deberá elevar al OSIPTEL el formulario correspondiente, de acuerdo al formato establecido en el Anexo N° 2 del citado Reglamento, con el contenido de lo registrado, el cual deberá coincidir con la información remitida al usuario. Cabe indicar que, según lo señalado en el artículo 50 del Reglamento de Reclamos, las empresas operadoras deberán elevar la grabación de audio en la que conste el íntegro de la apelación o queja del usuario solo cuando ésta sea requerida por el TRASU.

### **3. Implementación del Sistema de Gestión de Usuarios (artículo 1, 50, 54 y Título XII – artículos 88 al 95)**

El OSIPTEL recibe, con frecuencia, a nivel nacional los problemas de los usuarios quienes manifiestan que se habrían comunicado con sus respectivas empresas operadoras (mediante sus diversos canales de atención) y no habrían obtenido respuesta o solución al problema reportado. Así, a lo largo del 2019, se registraron un total de 13,278 casos de usuarios que reportaron al OSIPTEL algún problema con sus servicios de telecomunicaciones. Cabe indicar que, los citados problemas fueron reportados a nivel nacional a través de las Oficinas Regionales con un 78.4% (10,404), Centros de Orientación con un 11.6% (1,549) y las Oficinas de Lima y Callao con un 10% (1,325).

Si bien, en un escenario ideal, la empresa operadora debería solucionar el problema del usuario al conocer que existe un problema con el servicio que presta, las cifras antes descritas permiten advertir que existen casos de usuarios que acuden al OSIPTEL ante la falta de atención, solución o insatisfacción con la respuesta brindada por la empresa operadora.

Por tanto, se considera necesario optimizar y mejorar los procesos para la atención de las gestiones de los problemas de los usuarios que recibe el OSIPTEL, buscando para ello mecanismos que permitan, a través de las nuevas tecnologías, lograr procesos ágiles y, en el menor plazo posible, gestionar directamente con la empresa operadora los problemas de los usuarios respecto de los servicios prestados; buscando generar eficiencias y experiencias del usuario con resultados satisfactorios.

En ese contexto, se propone la implementación de un sistema informático mediante el cual el usuario pueda registrar, directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTEL, los problemas respecto de sus servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales serán comunicados a la empresa operadora a efectos de que brinde una respuesta y solución oportuna, y caso contrario, sea un canal más de presentación de reclamos, respecto de aquellas materias que sean reclamables, de acuerdo al Reglamento de Reclamos.

El reclamo que se genera desde el Sistema de Gestión de Usuarios, considera la información inicialmente registrada en el sistema, sin que el usuario pueda, en ese momento, aumentar su pretensión respecto del problema comunicado al inicio de la gestión. No obstante, luego de su presentación, el usuario puede comunicarse directamente con la empresa operadora a fin ampliar su pretensión, en caso así lo considere.

Asimismo, en los procedimientos de reclamo que derivan del Sistema de Gestión de Usuarios se aplicarán los plazos de resolución establecidos en el citado Reglamento, salvo para aquellas materias cuyo plazo es de quince (15) y veinte (20) días hábiles, en cuyo caso el plazo se reduce en tres (3) días hábiles, respectivamente. Ello considerando que, la empresa operadora mediante el referido sistema tuvo conocimiento expreso del problema reportado por el abonado, habiéndosele otorgado un plazo igual o superior para que solucione dicha problemática o explique su improcedencia. Asimismo, dicha reducción del plazo tiene por finalidad evitar que el uso del sistema dilate innecesariamente que el usuario obtenga una decisión final sobre su pedido, en aquellos casos que el problema se deriva a un procedimiento de reclamo.

De otro lado, se establecen obligaciones mínimas a cargo de las empresas operadoras a fin de garantizar el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Usuarios.

Cabe indicar que, el sistema privilegia que la solución a los problemas de los usuarios puede obtenerse de la atención que en primera línea brinda la empresa operadora, por lo que se establece que para el registro de casos en el sistema, el usuario debe acreditar mediante el código de pedido que presentó su solicitud previamente ante su operador.

Del mismo modo, dado que lo que busca es ser un canal de gestiones de aquellos casos que no fueron solucionados directamente por la empresa operadora, se precisa que en caso el usuario hubiera presentado una reclamación que se encuentre en plazo para la ejecución de una solución anticipada de reclamo, o un reclamo que se encuentre en trámite en primera o segunda instancia por el mismo hecho registrado en el sistema, la empresa operadora debe informar dicha situación al Sistema de Gestión de Usuarios, asimismo, se abstendrá de gestionar su atención por este medio y seguirá con la solución anticipada de reclamo o el trámite del procedimiento de reclamo respectivo.

#### **4. Régimen sancionador (Numerales 38, 39, 46, 58 al 61 del “Anexo 1: Régimen de infracciones y sanciones”)**

Se adecúan los tipos infractores a las modificaciones propuestas, de tal manera que se generen incentivos suficientes que permitan que las empresas operadoras lleven a cabo la recepción de las apelaciones y quejas conforme al procedimiento requerido, a efectos que la información

ingresada en los formularios de apelación y queja puedan recoger los principales argumentos expuestos por los abonados o usuarios.

Del mismo modo, con la finalidad de que las mejoras planteadas para el acceso virtual por parte del OSIPTEL a los expedientes de reclamo de primera instancia; así como se desarrolle el Sistema de Gestión de Usuarios, puedan implementarse conforme a lo programado por el OSIPTEL, se establecen como conductas sancionables aquellos supuestos cuyo incumplimiento no permitiría su cabal funcionamiento.

#### **5. Adecuaciones y pruebas técnicas (Primera Disposición Final)**

Para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Usuarios; así como para las mejoras al acceso virtual por parte del OSIPTEL a los expedientes de reclamo de primera instancia, se establece que las empresas operadoras y el OSIPTEL deben realizar las adecuaciones, ajustes, implementaciones y pruebas que resulten necesarias.

#### **6. Instructivo Técnico (Segunda Disposición Final)**

Teniendo en cuenta que la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios y el acceso a los expedientes de reclamo de primera instancia, requiere de instrucciones específicas de carácter técnico se ha considerado necesario que a través de una resolución de Gerencia General se establezcan los instructivos correspondientes, en un plazo máximo de dos (2) meses de aprobada la modificación normativa. Tales instructivos contendrán como mínimo el detalle de las características técnicas de acceso o conexión, según sea el caso; entre otras.

Considerando que, en la ejecución de las instrucciones, se pueden advertir situaciones que requieran de una pronta modificación, a fin de no afectar el funcionamiento del sistema o acceso, se propone que la información e indicaciones contenidas en los instructivos técnicos, puedan ser modificadas previa comunicación por escrito a las empresas operadoras, en la cual se indique el plazo previsto para su ejecución.

#### **7. Plazos de implementación (Disposiciones Transitorias)**

Teniendo en cuenta que el Sistema de Gestión de Usuarios requiere de un desarrollo informático propio, así como de la conexión con las empresas operadoras, se establece un periodo de implementación de máximo siete (7) meses, contados a partir de la fecha de entrada en vigencia de la norma que establezca su implementación.

Del mismo modo, se dispone que las mejoras en el acceso virtual a los expedientes de reclamos de primera instancia por parte del OSIPTEL se implementen en el plazo máximo de cuatro (4) meses de aprobado el Instructivo Técnico. Ello considerando que actualmente ya se cuenta con un acceso, y lo que se busca con la propuesta normativa es mejorar dicho acceso.

Finalmente, se dispone que los nuevos requisitos para la recepción de apelaciones y quejas por el canal telefónico entrarán en vigencia el 1 de enero de 2021. Ello, a fin de que las empresas operadoras puedan realizar las adecuaciones y capacitaciones a su personal que resulten necesarias, a efectos de que permitan garantizar su cumplimiento.