

A	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	MODIFICACIÓN DE LA TERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL DE LA NORMA APROBADA MEDIANTE RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 251-2021-CD/OSIPTEL
FECHA	:	22 de setiembre de 2022

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ANALISTA LEGAL	LUZ MARÍA GUZMÁN SALGADO
REVISADO POR	ESPECIALISTA LEGAL	PAMELA CÓRDOVA FLORES
APROBADO POR	SECRETARIO TÉCNICO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS	CARLOS ENRIQUE MAESAKA YAMASAKI



I. OBJETIVO

Proponer la modificación de 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 los desarrollos y pruebas de la primera etapa de la implementación del Sistema Interoperable.

II. DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA

La presente propuesta de modificación para la Tercera Disposición Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL que se sustenta en este Informe no impone mayores obligaciones regulatorias, por lo que, de conformidad con lo dispuesto por los Lineamientos de Calidad Regulatoria, aprobadas mediante Resolución N° 069-2018-CD/OSIPTEL, se excluye el análisis de alternativas previsto en la Declaración de Calidad Regulatoria que establecen los referidos Lineamientos.

III. ANTECEDENTES

Con fecha 31 de diciembre de 2021 se publicó, en el diario oficial El Peruano, la resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en cuya Tercera Disposición Complementaria Final se establece los plazos de implementación y comunicación a las empresas operadoras del manual de operatividad.

IV. ANÁLISIS

Mediante resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD-OSIPTEL, se ha establecido obligaciones que no son de inmediato cumplimiento para las empresas operadoras, sino que están sujetas al periodo de implementación del sistema interoperable, de acuerdo con los plazos establecidos.

La implementación de este sistema requiere la contratación del servicio de implementación y administración de una herramienta automatizada para el proceso de solución de reclamos de usuarios rediseñado.

De igual manera, en la resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD-OSIPTEL, se consideró, entre otros componentes del servicio, la elaboración del Manual de Operatividad, el cual debe contener, como mínimo, la siguiente información: (i) servicios; (ii) estructura de los servicios; y, (iii) requerimientos técnicos.

Cabe indicar que, el Manual de Operatividad forma parte de los entregables que debe presentar el proveedor del servicio de implementación y administración de la herramienta automatizada para el proceso de solución de reclamos de usuarios rediseñado.



Sin embargo, a la fecha, aún no se ha contratado al proveedor del mencionado servicio, por lo que no será posible comunicar el Manual de Operatividad en el plazo inicialmente conferido a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, el cual se cumple el 1 de octubre de 2022.

En ese sentido, al no tener garantía de una fecha cierta en la que se contaría con el servicio contratado, resulta necesario proponer la modificación del plazo inicial conferido a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos de nueve (9) meses; es decir, considerado que la resolución fue publicada el 31 de diciembre de 2021, se tenía hasta el 1 de octubre de 2022 para la elaboración del manual de operatividad y su respectiva comunicación a las empresas operadoras, sugiriéndose omitir mencionar un plazo específico, sin que ello implique afectar el plazo inicialmente otorgado a las empresas operadoras para el inicio de la implementación.

Al respecto, debe considerarse que, la resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL tenía previsto entrar en vigencia el 30 de noviembre de 2022. Asimismo, consideraba comunicar el Manual de Operatividad el 1 de octubre de 2022; y, estableció 60 días calendario para el desarrollo y pruebas de la primera etapa de implementación del sistema interoperable, contabilizados desde la entrada en vigencia prevista. Considerando ello, se obtienen los siguientes plazos:

Comunicación del manual de operatividad previsto en Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL	1/10/2022
Entrada en vigencia de Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL (inicial)	30/11/2022

Acciones	Días calendario
Entre manual de operatividad e inicio de obligación de desarrollo y pruebas de etapa 1 de implementación	60
Desarrollo y pruebas de etapa 1, desde entrada en vigencia de Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL	60
Plazo total	120

Considerando ello, al no contar con el Manual de Operatividad, inicialmente previsto para el 1 de octubre de 2022, se propone realizar modificaciones a la Tercera Disposición Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, sin afectar el plazo de 60 días calendario inicialmente otorgado a las empresas operadoras para el inicio del desarrollo y pruebas del sistema interoperable.



En ese sentido, se propone realizar las siguientes modificaciones:

- (i) Suprimir la mención al plazo de nueve (9) meses contabilizados desde la publicación de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL para comunicar el Manual de Operatividad.
- (ii) Establecer que el inicio de la implementación se ejecute a los 60 días calendario después de comunicado el Manual de Operatividad.

Acciones	Días calendario
Entre Manual de operatividad e inicio de obligación de desarrollo y pruebas de etapa 1 de implementación	60
Desarrollo y pruebas de etapa 1	60
Plazo total	120

Cabe mencionar que, si bien la Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL, norma que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, menciona que la resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL entrará en vigencia el 27 de diciembre de 2022, no se está considerando dicho plazo en este análisis, por cuanto el mismo se encuentra subsumido en la modificación que se propone y, adicionalmente a ello, el motivo de la ampliación de la aludida resolución no estaba relacionado con la implementación o el desarrollo de los servicios web, sino al registro de los datos solicitados en el Anexo 7 (Información a ser registrada por la empresa operadora para su uso en el Sistema Interoperable) y otros mencionados en el Informe N° 059-DAPU/2022.

Considerando lo descrito, se propone modificar la Tercera Disposición Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, 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:

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

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.”

Debe tenerse en cuenta que la propuesta mencionada no genera obligaciones distintas a las ya previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL y, como se ha explicado previamente, mantiene el plazo existente entre la comunicación del manual de operatividad y el inicio de la implementación de los servicios web del sistema interoperable.

Considerando lo expuesto, la norma cuya aprobación se propone no requiere ser publicada para recibir sugerencias o comentarios de los interesados, toda vez que no afecta el sentido o alcances de la norma original, en observancia a lo dispuesto en los artículos 7° y 27° del Reglamento General del Osiptel.

V. RECOMENDACIÓN

En virtud de lo expuesto, se recomienda aprobar la propuesta de modificación de la Tercera Disposición Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL.

VI. CONCLUSIÓN

- La Tercera Disposición Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, confirió a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, el plazo de nueve (9) meses, contados desde el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, para comunicar a las empresas operadoras el Manual de Operatividad para la Implementación del Sistema Interoperable.
- Sin embargo, en la medida que, para la elaboración de dicho manual se requiere la contratación del servicio de implementación y administración de una herramienta automatizada para el proceso de solución de reclamos de usuarios rediseñado y, a la fecha, no se cuenta con dicho proveedor, resulta necesario retirar el citado plazo.
- Asimismo, con propósito de mantener el plazo total inicialmente otorgado a las empresas operadoras desde la comunicación del manual de operatividad hasta el desarrollo y pruebas de la primera etapa de la implementación del sistema interoperable, se propone precisar que:



- 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 para la Implementación del Sistema Interoperable
- La norma cuya aprobación se propone no requiere ser publicada para recibir sugerencias o comentarios de los interesados, toda vez que no afecta el sentido o alcances de la norma original, en observancia a lo dispuesto en los artículos 7° y 27° del Reglamento General del Osiptel. A su vez, no genera obligaciones distintas a las ya previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL.

Atentamente,

