



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 00036-2023-CD/OSIPTEL

Lima, 6 de marzo de 2023

OBJETO	PROYECTO DE NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
--------	---

VISTOS:

(i) El Proyecto de Norma presentado por la Gerencia General, que tiene por objeto modificar el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD/OSIPTEL; y,

(ii) El Informe Nº 00012-STSR/2023 de la Secretaria Técnica de Solución de Reclamos, que recomienda la publicación previa para comentarios del Proyecto de 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 a 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 Decreto Supremo Nº 160-2020-PCM, dispone que es función del Consejo Directivo del Osiptel expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia;





Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL, 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 Resoluciones de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTTEL, N° 048-2017- CD/OSIPTTEL, N° 051-2018-CD/OSIPTTEL, N° 266-2018-CD/OSIPTTEL, N° 170-2020-CD/OSIPTTEL, N° 209-2020-CD/OSIPTTEL, N° 145-2021-CD/OSIPTTEL, N° 251-2021-CD/OSIPTTEL y N° 161-2022-CD/OSIPTTEL;

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-OSIPTTEL se prorrogó la vigencia de las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTTEL y en la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTTEL hasta el 27 de diciembre de 2022; y, se aprobó el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones;

Que, posteriormente, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 232-2022-CD-OSIPTTEL se prorrogó la vigencia de las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTTEL hasta el 31 de enero del 2023, de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTTEL hasta el 31 de marzo de 2023; y, del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones hasta el 01 de abril del 2023;

Que, el Reglamento de Reclamos establece la implementación del sistema interoperable, como una herramienta que permite la interacción interinstitucional entre el Osiptel y las empresas operadoras, a través de un bus de integración que centraliza los servicios web;

Que, resulta necesario realizar precisiones complementarias a la implementación del sistema interoperable a fin de especificar los plazos en los que se realizarán el desarrollo, pruebas y pase a producción de cada etapa, y en atención a ello, establecer las infracciones en las que incurrirían las empresas operadoras por el incumplimiento de las obligaciones referidas a la implementación en el plazo y al uso del sistema interoperable. Cabe precisar que al ser el sistema interoperable de uso obligatorio para las empresas con más de 500 000 abonados, es necesario precisar que de utilizar un medio distinto para la elevación de expedientes de apelaciones y quejas, estos casos se consideran no elevados;

Que, respecto a las modificaciones incluidas en el Proyecto Normativo de VISTOS, conforme a la política de transparencia de este Organismo Regulador, según lo dispuesto en los artículos 7 y 27 de su Reglamento General, en concordancia con las reglas establecidas por el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS para la publicación de proyectos de normas legales de carácter general, y en mérito a los fundamentos desarrollados en la correspondiente Exposición de Motivos, Informe N° 0012-STSR/2023 y con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica, se considera pertinente la publicación para comentarios de los interesados, otorgándose el plazo respectivo;

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 Organismo Supervisor de la Inversión Privada en





Telecomunicaciones – Osiptel, aprobado por el Decreto Supremo N° 160-2020-PCM; y, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 912/23 de fecha 09 de febrero de 2023;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la publicación, para comentarios, del “Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

Artículo Segundo.- Encargar a la Gerencia General del Osiptel disponer las acciones necesarias para la publicación en el diario oficial “El Peruano” de la Resolución que aprueba la publicación para comentarios de los interesados del Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Asimismo, encargar a la Gerencia General del Osiptel, disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución, el Proyecto de Norma, la Exposición de Motivos, así como la Declaración de Calidad Regulatoria contenida en el Informe N° 0012-STSR/2023, sean publicados en el portal institucional (página web institucional: <https://www.osiptel.gob.pe>).

Artículo Tercero.- Encargar, a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten al Proyecto, así como la presentación a la Alta Dirección de sus correspondientes recomendaciones.

Artículo Cuarto.- Establecer un plazo de veinte (20) días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución en el diario oficial El Peruano, para que los interesados remitan sus comentarios a la Mesa de Partes Virtual del Osiptel (<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual/#>), mediante un archivo adjunto en formato Word.

Regístrese comuníquese y publíquese,

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
Presidente Ejecutivo





PROYECTO NORMATIVO

Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Artículo Primero.- Modificar los artículos 46 y 77-B del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto:

“Artículo 46.- Reporte por problemas de calidad y avería

Los usuarios ante problemas de calidad y avería de sus servicios presentan un reporte ante la empresa operadora, para lo cual comunican el detalle de su problema a través de los canales establecidos para la presentación del reclamo.

La empresa operadora está obligada a proporcionar a cada usuario que realiza un reporte por problemas de calidad y avería, al momento de su presentación un número o código correlativo de identificación; así como, cuando el usuario lo solicite, información sobre el estado de su reporte.

Todos los problemas de calidad y averías que lleguen a conocimiento de las empresas operadoras, por cualquiera de sus canales de atención son registrados, considerando los siguientes campos mínimos de información: código de reporte, nombre del usuario, tipo y número de documento legal de identificación, tipo de usuario (persona natural o persona jurídica), servicio(s) afectado(s), número o código de servicio afectado, datos de contacto (número de telefónico, correo electrónico), dirección en la cual se presenta el problema de calidad y/o avería (con el detalle de la dirección, ubigeo, departamento, provincia, distrito y centro poblado), ubicación georeferenciada, detalle del problema, fecha y hora de inicio aproximada del problema, fecha y hora del reporte.

*Asimismo, la empresa operadora registra respecto de cada reporte la siguiente información: causa y detalle del problema, fecha y hora de inicio aproximada del problema, estado del reporte, la información de seguimiento del restablecimiento del servicio, así como el grado de satisfacción del usuario respecto de la atención y/o solución brindada. **La empresa operadora debe tener constancia de la libre calificación del usuario sobre el grado de satisfacción y recabar dicha calificación hasta el cuarto día calendario siguiente computado desde la fecha de atención.***

Artículo 77-B.- Sistema Interoperable

*El Sistema Interoperable es una herramienta que permite la interacción interinstitucional entre el OSIPTEL y las empresas operadoras, a través de un bus de integración que centraliza los servicios web. Su uso es obligatorio para las empresas operadoras con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional. Las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados a nivel nacional pueden acogerse al Sistema **Interoperable**. De no*





hacerlo, debe utilizar el Set de Servicios o el medio físico, con las formalidades establecidas en los artículos 29 y 77.

El Sistema Interoperable es utilizado para la elevación de expedientes, remisión de documentación adicional relacionada a recursos de apelación y quejas, apertura de expedientes por falta de elevación y 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.

En caso la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional utilice un canal distinto al Sistema Interoperable para la elevación de expedientes de apelaciones y quejas o la remisión de documentación adicional relacionada a dichos expedientes, éstos se consideran no elevados, siendo aplicable lo establecido en el artículo 77-C de la presente norma.

Para efectos del funcionamiento del Sistema Interoperable, la empresa operadora debe:

- (i) Registrar en sus sistemas los datos requeridos en el Anexo N° 7: Información a ser registrada por la empresa operadora para su uso en el sistema interoperable.
- (ii) Permitir que el Sistema Interoperable acceda a los datos contenidos en el Anexo N° 4: Registro Único de Reclamos del presente Reglamento y en el Anexo N° 7: Información a ser registrada por la empresa operadora para su uso en el sistema interoperable.
- (iii) Permitir que el Sistema Interoperable traslade los documentos que forman parte del expediente en primera instancia, conforme a lo establecido en el artículo 29 y según las formalidades requeridas para la elevación en el artículo 77.

La empresa operadora debe efectuar el registro de los datos del Anexo 7 los mismos que deben guardar una coherencia y validez lógica, por lo cual debe coincidir con los datos de los documentos elevados en los expedientes.

En caso el Sistema Interoperable advierta la falta de un documento obligatorio establecido en el Instructivo del Sistema Interoperable, el sistema no permitirá la elevación del expediente, siendo aplicable lo establecido en el artículo 77-C de la presente norma.

En el Sistema Interoperable, las comunicaciones dirigidas al OSIPTEL respecto de los procedimientos de apelación y queja, denuncias y procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU, deben ser remitidas con firma digital, conforme a lo dispuesto en la Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento.

En caso de indisponibilidad del Sistema Interoperable, la empresa operadora debe comunicar al OSIPTEL de forma inmediata dicha situación y acreditarla. El OSIPTEL evalúa la información y confirma la indisponibilidad, de corresponder. Si dicha indisponibilidad se mantiene o inicia a partir de las 4:45 p.m. y ocurre en el último día del plazo máximo para elevar expedientes y/o remitir documentación, su plazo se extenderá en un día hábil.





La Gerencia General del OSIPTEL aprueba un Instructivo que contiene las características funcionales para la implementación del Sistema Interoperable, la descripción y estructura de los campos de datos del Anexo N° 7, así como las previsiones en caso de contingencias.”

Artículo Segundo.- Incluir el numeral 78 en el “Anexo 1 – Régimen de Infracciones y Sanciones” del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto:

“ANEXO 1
REGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES”

Table with 2 columns: N° and Tipificación de la infracción. Row 78: La empresa operadora que, no cumpla con remitir a través del Sistema Interoperable, 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; incurrirá en infracción administrativa. (Artículo 77-B)

Artículo Tercero.- Modificar la Tercera y Cuarta Disposición Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 0251-2021-CD/OSIPTEL que modificó Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, de acuerdo al siguiente texto:

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

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

La implementación del sistema interoperable incluye el desarrollo de los servicios web, la etapa de pruebas y el pase a producción.

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 del Reglamento de Reclamos.

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 del Reglamento de Reclamos.

El desarrollo y pruebas de los servicios web se realizarán 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.

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, 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	
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

La empresa operadora debe realizar las pruebas en cada etapa de manera conjunta con el Osiptel; y, en el mismo período, debe realizar las adecuaciones requeridas.

Culminadas las pruebas programadas para cada etapa del Sistema Interoperable, el Osiptel comunicará la fecha máxima para el pase a producción de la misma, con una anticipación no menor de cuatro (4) días calendario. El pase a producción supone el efectivo funcionamiento de los servicios web correspondientes a los trámites incluidos en cada etapa.

Para llevar a cabo todas las comunicaciones referidas al Sistema Interoperable, la empresa operadora debe habilitar un buzón electrónico que debe revisar continuamente y realizar el seguimiento respectivo. En caso de





modificación o actualización del referido buzón electrónico, la empresa operadora debe informar al OSIPTEL con cinco (5) días hábiles de antelación.

A efectos de realizar las coordinaciones para la implementación de los servicios web, así como las pruebas de operatividad, atención de contingencias, entre otras, la empresa operadora debe brindar la información del personal de contacto, que incluya su nivel de escalamiento.

Para tal efecto, el OSIPTEL, mediante comunicación escrita, realiza el requerimiento de dicha información previo al inicio de la etapa de pruebas.

La empresa operadora que:

- (i) **No desarrolle los 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 de Reclamos, en los plazos establecidos para cada una de las etapas de implementación, incurre en infracción administrativa; y/o,**
- (ii) **No desarrolle los servicios web para que Osiptel interactúe con 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 del Reglamento de Reclamos; en los plazos establecidos para cada una de las etapas de implementación, incurre en infracción administrativa; y/o,**
- (iii) **No realice las pruebas en cada una de las etapas de manera conjunta con el Osiptel, en el plazo establecido; y/o, en el mismo periodo no realice las adecuaciones requeridas; incurre en infracción administrativa; y/o,**
- (iv) **No realice el pase a producción de cada etapa en la fecha establecida por el Osiptel, incurre en infracción administrativa.**

Cuarta.- Exigibilidad

La exigibilidad de las disposiciones vinculadas a la utilización del Sistema Interoperable y el Set de Servicios **inicia el día hábil siguiente de la fecha establecida por el Osiptel para que se lleve a cabo el pase a producción de cada etapa.**

Artículo Cuarto.- Modificar los artículos 48 y 84 del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL, de acuerdo al siguiente texto:

“Artículo 46.- Reporte por problemas de calidad y avería

Los usuarios ante problemas de calidad y avería de sus servicios presentan un reporte ante la empresa operadora, para lo cual comunican el detalle de su problema a través de los canales establecidos para la presentación del reclamo.





La empresa operadora está obligada a proporcionar a cada usuario que realiza un reporte por problemas de calidad y avería, al momento de su presentación un número o código correlativo de identificación; así como, cuando el usuario lo solicite, información sobre el estado de su reporte.

Todos los problemas de calidad y averías que lleguen a conocimiento de las empresas operadoras, por cualquiera de sus canales de atención son registrados, considerando los siguientes campos mínimos de información: código de reporte, nombre del usuario, tipo y número de documento legal de identificación, tipo de usuario (persona natural o persona jurídica), servicio(s) afectado(s), número o código de servicio afectado, datos de contacto (número de telefónico, correo electrónico), dirección en la cual se presenta el problema de calidad y/o avería (con el detalle de la dirección, ubigeo, departamento, provincia, distrito y centro poblado), ubicación georeferenciada, detalle del problema, fecha y hora de inicio aproximada del problema, fecha y hora del reporte.

Asimismo, la empresa operadora registra respecto de cada reporte la siguiente información: causa y detalle del problema, fecha y hora de inicio aproximada del problema, estado del reporte, la información de seguimiento del restablecimiento del servicio, así como el grado de satisfacción del usuario respecto de la atención y/o solución brindada. **La empresa operadora debe tener constancia de la libre calificación del usuario sobre el grado de satisfacción y recabar dicha calificación hasta el cuarto día calendario siguiente computado desde la fecha de atención.**

Artículo 84.- Sistema Interoperable

El Sistema Interoperable es una herramienta que permite la interacción interinstitucional entre el OSIPTEL y las empresas operadoras, a través de un bus de integración que centraliza los servicios web. Su uso es obligatorio para las empresas operadoras con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional. Las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados a nivel nacional pueden acogerse al Sistema **Interoperable**. De no hacerlo, debe utilizar el Set de Servicios o el medio físico, con las formalidades establecidas en los artículos 29 y 82.

El Sistema Interoperable es utilizado para la elevación de expedientes, remisión de documentación adicional relacionada a recursos de apelación y quejas, apertura de expedientes por falta de elevación y 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.

En caso la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional utilice un canal distinto al Sistema Interoperable para la elevación de expedientes de apelaciones y quejas o la remisión de documentación adicional relacionada a dichos expedientes, éstos se consideran no elevados, siendo aplicable lo establecido en el artículo 85 de la presente norma.

Para efectos del funcionamiento del Sistema Interoperable, la empresa operadora debe:

- 1. Registrar en sus sistemas los datos requeridos en el Anexo N° 6: Información a ser registrada por la empresa operadora para su uso en el sistema interoperable.





- 2. Permitir que el Sistema Interoperable acceda a los datos contenidos en el Anexo N° 3: Registro Único de Reclamos y en el Anexo N° 6: Información a ser registrada por la empresa operadora para su uso en el sistema interoperable.
- 3. Permitir que el Sistema Interoperable traslade los documentos que forman parte del expediente en primera instancia, conforme a lo establecido en el artículo 29 y según las formalidades requeridas para la elevación en el artículo 82.

La empresa operadora debe efectuar el registro de los datos del Anexo 6 los mismos que deben guardar una coherencia y validez lógica, por lo cual debe coincidir con los datos de los documentos elevados en los expedientes.

En caso el Sistema Interoperable advierta la falta de un documento obligatorio establecido en el Instructivo del Sistema Interoperable, el sistema no permitirá la elevación del expediente, siendo aplicable lo establecido en el artículo 85 de la presente norma.

En el Sistema Interoperable, las comunicaciones dirigidas al OSIPTEL respecto de los procedimientos de apelación y queja, denuncias y procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU, deben ser remitidas con firma digital, conforme a lo dispuesto en la Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento.

En caso de indisponibilidad del Sistema Interoperable, la empresa operadora debe comunicar al OSIPTEL de forma inmediata dicha situación y acreditarla. El OSIPTEL evalúa la información y confirma la indisponibilidad, de corresponder. Si dicha indisponibilidad se mantiene o inicia a partir de las 4:45 p.m. y ocurre en el último día del plazo máximo para elevar expedientes y/o remitir documentación, su plazo se extenderá en un día hábil.

La Gerencia General del OSIPTEL aprueba un Instructivo que contiene las características funcionales para la implementación del Sistema Interoperable, la descripción y estructura de los campos de datos del Anexo N° 6, así como las previsiones en caso de contingencias.”

Artículo Quinto.- Incluir el numeral 58 en el “Anexo 1 – Régimen de Infracciones y Sanciones” del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL, de acuerdo al siguiente texto:

**“ANEXO 1
REGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES”**

N°	Tipificación de la infracción
----	-------------------------------





58 La empresa operadora que, no cumpla con remitir a través del Sistema Interoperable, 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; incurrirá en infracción administrativa. (Artículo 84)

