



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00385-2021-GG/OSIPTEL

Lima, 13 de octubre de 2021

MATERIA	PROYECTO DE INSTRUCTIVO TÉCNICO PARA ESTABLECER EL PROCEDIMIENTO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE LAS EMPRESAS OPERADORAS Y EL OSIPTEL, RESPECTO DE LOS REPORTES REALIZADOS POR LOS USUARIOS SOBRE PROBLEMAS DE CALIDAD Y AVERÍA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.
----------------	--

VISTO:

El Informe Nº 00224-DFI/2021 de la Dirección de Fiscalización e Instrucción, que sustenta el proyecto de Instructivo Técnico para establecer el procedimiento de intercambio de información entre las empresas operadoras y el OSIPTEL, respecto de los reportes realizados por los usuarios sobre problemas de calidad y avería de los servicios públicos de telecomunicaciones;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), el cual fue modificado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 127-2016-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo Nº 048-2017-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo Nº 051-2018-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo Nº 266-2018-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo Nº 170-2020-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo Nº 209-2020-CD/OSIPTEL y Resolución de Consejo Directivo Nº 145-2021-CD/OSIPTEL.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 145-2021-CD/OSIPTEL de fecha 21 de agosto de 2021, se modificó el artículo 46 y se adicionó el artículo 46-A, respecto al reporte de problemas de calidad y avería, así como el envío de dichos reportes al OSIPTEL.

Que, de conformidad con lo dispuesto en la Tercera Disposición Transitoria de la Resolución Nº 145-2021-CD/OSIPTEL, se dispuso encargar a la Gerencia General del OSIPTEL la aprobación del instructivo técnico para el envío de información al OSIPTEL sobre los reportes de calidad y avería, incluyendo los formatos de registro de reporte de problemas de calidad y avería por parte de las empresas operadoras, en el plazo máximo de tres (3) meses desde la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial "El Peruano";

Que, el artículo 7 del Reglamento General del OSIPTEL, establece que toda decisión de este Organismo deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que, resulta oportuno que, previamente a su aprobación, el contenido y pautas de implementación del procedimiento para el intercambio de información entre las empresas operadoras y el OSIPTEL, respecto de los reportes realizados por los usuarios sobre problemas de calidad y avería de los servicios públicos de telecomunicaciones, sean publicados para recabar los comentarios respectivos de las empresas operadoras y los demás interesados;





Que, en consecuencia, se debe disponer la aprobación de la publicación del Proyecto de Instructivo Técnico que establece el procedimiento para el intercambio de información entre las empresas operadoras y el OSIPTEL, respecto de los reportes realizados por los usuarios sobre problemas de calidad y avería de los servicios públicos de telecomunicaciones, otorgándose el plazo respectivo para la remisión de los comentarios correspondientes;

Que, conforme a lo dispuesto en el inciso p) del artículo 12 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM y la Tercera Disposición Transitoria de la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - Aprobar la publicación para comentarios del Proyecto de Instructivo Técnico que establece el procedimiento para el intercambio de información entre las empresas operadoras y el OSIPTEL, respecto de los reportes realizados por los usuarios sobre problemas de calidad y avería de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Artículo Segundo. - Disponer la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano. Asimismo, disponer que la presente Resolución y el Proyecto de Instructivo Técnico a que se refiere el artículo precedente, sean publicados en el Portal Electrónico del OSIPTEL (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

Artículo Tercero. - Definir un plazo de quince (15) días calendario, a ser contado a partir del día siguiente de la fecha en que la presente Resolución sea publicada en el Diario Oficial El Peruano, para que los interesados remitan sus comentarios al correo electrónico sid@osiptel.gob.pe, mediante un archivo adjunto en formato Word.

Artículo Cuarto. - Encargar a la Dirección de Fiscalización e Instrucción del OSIPTEL, el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten al Proyecto, así como la presentación a la Gerencia General de sus correspondientes recomendaciones.

Regístrese y comuníquese,



SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL

