



**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO**

**Nº 00278-2023-CD/OSIPTEL**

Lima, 4 de octubre de 2023

<b>OBJETO</b>	<b>NORMA QUE MODIFICA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES</b>
---------------	---

**VISTOS:**

(i) El Proyecto de Norma presentado por la Gerencia General, que tiene por objeto modificar el 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 Nº 099-2022-CD/OSIPTEL; y,

(ii) El Informe Nº 00053-STSR/2023 de la Secretaria Técnica de Solución de Reclamos, que sustenta el referido Proyecto Normativo 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° 099-2022-CD-OSIPTTEL, este organismo dispuso la aprobación del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO del Reglamento de Reclamos), la misma que al entrar en vigencia derogó la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL y sus modificatorias;

Que, el TUO del 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. Asimismo, 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, en la Tercera y Cuarta Disposición Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTTEL se establecieron las reglas y obligaciones a seguir en el proceso de implementación del sistema interoperable;

Que, considerando que la creación del sistema interoperable generará una mayor eficiencia en el proceso de solución de reclamos en segunda instancia, lo cual se traduce en una mayor satisfacción de los usuarios, resulta necesario garantizar su correcta implementación para lo cual se requiere realizar precisiones complementarias con el 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;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 036-2023-CD/OSIPTTEL publicada en el Diario Oficial El Peruano el 9 de marzo de 2023, se dispuso la publicación del Proyecto Normativo referido en la sección de VISTOS, y se otorgó un plazo de veinte (20) días calendario para que los interesados puedan presentar sus comentarios al respecto;

Que, habiendo recibido los comentarios de las empresas operadoras, los cuales se encuentran sistematizados en la matriz de comentarios, y en mérito a los fundamentos desarrollados en la Declaración de Calidad Regulatoria contenida en el Informe N° 00053-STSR/2023, así como a la evaluación de los comentarios recibidos, se considera pertinente aprobar la modificación 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/OSIPTTEL. Cabe señalar que al haber entrado en vigencia el mencionado Texto Único Ordenado, no resulta necesario efectuar modificaciones a la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL;

En aplicación de las funciones señaladas en el artículo 23 del Reglamento General del Osiptel, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, y lo establecido en el literal b) del artículo 8 del Reglamento de Organización y Funciones del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 951/23 de fecha 28 de setiembre de 2023;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.** - Aprobar la Norma que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

2022-CD/OSIPTEL y modificar Tercera y Cuarta Disposición Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 0251-2021-CD/OSIPTEL.

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

- (i) Publicar la presente Resolución conjuntamente con la norma señalada en el Artículo Primero en el Diario Oficial El Peruano.
- (ii) Publicar la presente Resolución conjuntamente con la norma señalada en el Artículos Primero, así como su exposición de motivos y la Declaración de Calidad Regulatoria contenida en el Informe N° 00053-STSR/2023, y la Matriz de Comentarios en el Portal Institucional (página web institucional: <https://www.osiptel.gob.pe>).
- (iii) Enviar 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 las Normas señaladas en el Artículo Primero, así como su Exposición de Motivos e Informe de Declaración de Calidad Regulatoria.

Regístrese, comuníquese y publíquese,

Rafael Eduardo Munte Schwarz  
Presidente Ejecutivo





**Norma que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

**Artículo Primero.** - Modificar el artículo 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, conforme al siguiente texto:

**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, deben 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 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 mostrará un mensaje de error a la empresa operadora sin permitir la elevación del expediente en ese momento. La empresa operadora puede volver a intentar la carga de documentos. De no elevarse, se aplicarán las disposiciones establecidas 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 Segundo.-** Modificar la Tercera y Cuarta Disposición Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 0251-2021-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° 4 del **Texto Único Ordenado** 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° 5 del **Texto Único Ordenado** 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	<b>Desarrollo de etapa 1</b>	<b>75 días calendario</b>
1.2	<b>Pruebas etapa 1</b>	<b>25 días calendario</b>
2.	Atención de Denuncias	
2.1	<b>Desarrollo de etapa 2</b>	<b>40 días calendario</b>
2.2	<b>Pruebas etapa 2</b>	<b>15 días calendario</b>
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	<b>Desarrollo de etapa 3</b>	<b>40 días calendario</b>
3.2	<b>Pruebas etapa 3</b>	<b>15 días calendario</b>
4.	Atención de solicitudes respecto de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos	
4.1	<b>Desarrollo de etapa 4</b>	<b>45 días calendario</b>
4.2	<b>Pruebas etapa 4</b>	<b>15 días calendario</b>
5.	Procedimiento administrativo sancionador de competencia del TRASU	
5.1	<b>Desarrollo de etapa 5</b>	<b>45 días calendario</b>
5.2	<b>Pruebas etapa 5</b>	<b>15 días calendario</b>

**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 siete (7) 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° 4 del Texto Único Ordenado 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° 5 del Texto Único Ordenado 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 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.

