

Comentarios al Proyecto Normativo:

PROYECTO DE NORMA QUE APRUEBA EL USO DEL SISTEMA DE DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO DE ACTOS ADMINISTRATIVOS O DECISIONES EMITIDOS EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS – SISDEN

Resolución de Consejo Directivo N° 00016-2023-CD/OSIPTTEL publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 03 de febrero de 2023

COMENTARIOS RECIBIDOS

- VIETTEL PERÚ S.A.C. (en adelante, VIETTEL):
 - Carta N° 0176-2023/DL, recibida el 17 de febrero de 2023.
- TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA):
 - Carta N° TDP-0801-AR-GER-23, recibida el 20 de febrero de 2023.
- ENTEL PERÚ S.A. (en adelante, ENTEL):
 - Carta N° CGR-503/2022-JRU, recibida el 22 de febrero de 2023.
- AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL):
 - Carta N° DMR-CE-0432-23, recibida el 21 de febrero de 2023.



I. COMENTARIOS GENERALES

Comentarios recibidos

Posición del Osiptel

Comentarios de ENTEL

Sobre el particular, respetuosamente debemos manifestar nuestra preocupación a la presente propuesta y las modificaciones que se vienen dando en torno a los reclamos del servicio de telecomunicaciones. A lo largo del año 2021, 2022 y lo que va el 2023, se vienen realizando múltiples modificaciones normativas al Reglamento de Reclamos, entre ellos, la creación del Sistema Interoperable -que como hemos comentado oportunamente- el regulador no ha acreditado la generación de valor en favor del usuario, las empresas operadoras o el procedimiento de reclamo en sí.

Así el sistema Interoperable propone un intercambio de información de las apelaciones y quejas al TRASU, siendo que a la fecha nos encontramos a la espera del Manual de Operatividad a efectos de implementar dicho proceso, incluso por parte nuestra se ha asignado recursos técnicos y de personal para la atención de dicho proyecto en perjuicio de otros proyectos como el RENTESEG.

Considerando ello, ahora se pretende establecer un procedimiento intermedio de carácter temporal para la atención de las denuncias por parte de los usuarios, la cual involucra una asignación de recursos por parte de las empresas operadoras. En efecto, si bien el Osiptel en el Informe N° 00007- STSR/2023 ha señalado que “solución informática no supone ningún costo para las empresas operadoras, y se ha desarrollado con el presupuesto del Osiptel”; ello no es correcto, toda vez que involucra una asignación de recursos y generación de procesos para dar atención a los casos que llegarán a través de este nuevo canal; el cual, será de carácter temporal.

En esa línea, en el Informe N° 00007-STSR/2023 no se observa un análisis de los costos que involucrará a las empresas operadoras contar con un procedimiento temporal y si es viable asignar éstos para un proceso que luego será desechado con la implementación del Sistema Interoperable. En ese sentido, nos permitimos traer a colación el principio de Costo -Eficiencia establecido en la Ley N° 27336. Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel, el cual establece que “las acciones de supervisión Osiptel 22/02/2023 19:40:28 Nro. 08360-2023/MPV procurarán

Si bien el SISDEN tiene carácter temporal. Se cuenta con múltiples beneficios para los usuarios y el Osiptel en la solución de denuncias presentados en informe N° 00007-STSR/2023.

En efecto, para el desarrollo del SISDEN se tomó en consideración la proliferación de las denuncias presentadas por el incumplimiento de decisiones o actos emitidos en favor de los usuarios en el Procedimiento de Reclamos, así como el actual procedimiento de atención de estas denuncias, el cual carece de una herramienta tecnológica que permita el ingreso y trámite de las denuncias.

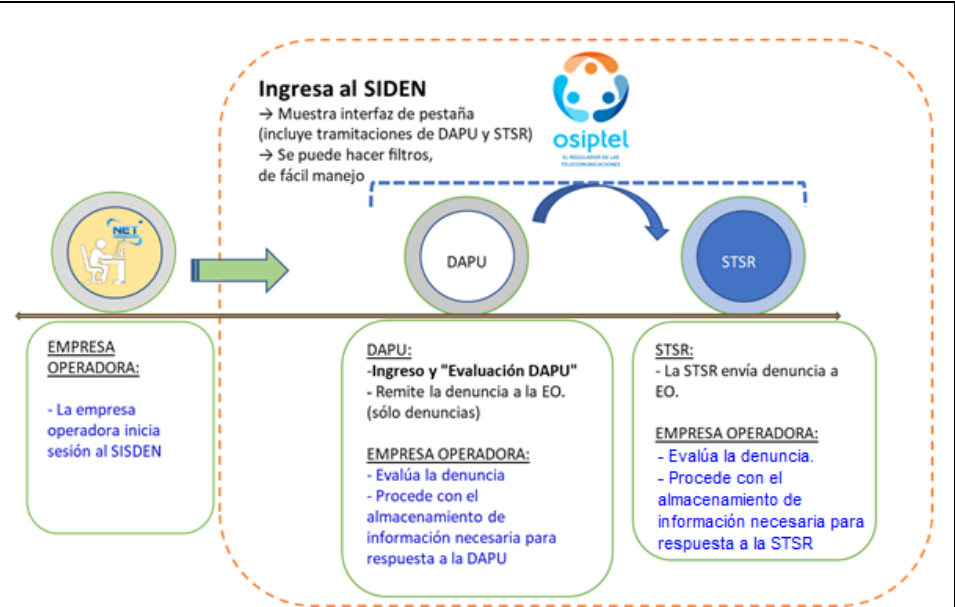
En ese sentido, el SISDEN se ha desarrollado con el objetivo de uniformizar la numeración de las denuncias y facilitar para las empresas operadoras un canal para la recepción de requerimientos relacionadas a denuncias y de respuesta a estos, a fin de suprimir problemas operativos de duplicidad en el registro de denuncias o pérdida de información, sin perjuicio de los procesos internos que a la fecha hubieran establecido las empresas operadoras para la atención de las denuncias. Por lo anterior, se justifica la creación de un sistema temporal para la atención de las denuncias, en la medida que se ha estimado una reducción importante en los tiempos de atención de denuncias con la eliminación de actividades de manuales y una considerable mejora en la trazabilidad de las denuncias.

A ello complementar que, el manejo de una plataforma virtual intermedia ayudará al sistema final por la semejanza y enseñanzas que trae la interacción conjunta del usuario, el Osiptel y las empresas operadoras.

Respecto al manejo de esta plataforma, el Osiptel se encarga de capacitar y dar solución a cualquier duda que puedan surgir en el proceso de interacción y aprendizaje de la interfaz de pestaña del SISDEN. Es pertinente precisar que no existe complejidad en el uso de la plataforma digital como se observa en algunas operaciones y funcionalidades en el siguiente gráfico denominado “Descripción general del Sistema y Funciones de las Empresas Operadoras”



desarrollarse evitando generar costos excesivos a las empresas operadoras"; por lo que, consideramos que se debió efectuar un análisis de lo que involucrará realizar un proceso temporal en las empresas operadoras; y asignar esos esfuerzos al Sistema Interoperable.



Si bien no se ha encontrado evidencia sobre los costos adicionales que puede generar la atención de denuncias vía un sistema digital. Se considera pertinente asumir que cada empresa operadora resuelve de diferente manera las denuncias que reciben, ello que cada uno cuenta con diferentes cantidades de denuncias (en el cual, no sería eficiente poder determinar el costo promedio unitario para las empresas operadoras más representativas; ya que cada uno tiene una diferente organización para realizarlo) además que en el proceso de pedida de información pueda surgir una asimetría de información. Por ello, consideramos que habrá una restructuración en la asignación del personal que actualmente destinan a la atención de denuncias al nuevo canal digital.

- OSIPTEL
DAPU
F. PIZZINI
- OSIPTEL
DAPU
M. GUSUKUMA
- OSIPTEL
DAPU
Y. RIOS
- OSIPTEL
STSR
J. TAGLE
- OSIPTEL
STSR
A. ROMERO
- OSIPTEL
STSR
L. LOAYZA

II. COMENTARIOS ESPECIFICOS

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIOS	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Artículo 1: Objeto</p> <p>La presente norma tiene por objeto aprobar el uso del Sistema de Denuncias por Incumplimiento de Actos Administrativos o Decisiones Emitidos en el Procedimiento de Reclamos (en adelante SISDEN) para la presentación y tramitación de las denuncias por incumplimientos de lo señalado en las resoluciones del Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante Trasu) o de la empresa operadora, o en una Solución Anticipada de Reclamo (SAR), Solución Anticipada de Recurso de Apelación (SARA) o Silencio administrativo positivo (SAP).</p>	<p>Artículo 1.- Objeto</p> <p>La presente norma tiene por objeto establecer el uso del Sistema de Denuncias por Incumplimiento de Actos Administrativos o Decisiones Emitidos en el Procedimiento de Reclamos (en adelante SISDEN) para la presentación y tramitación de las denuncias ante el Osiptel por incumplimientos de lo señalado en las resoluciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, Trasu) o de la empresa operadora, o en la solución anticipada de reclamo, solución anticipada de recurso de apelación o silencio administrativo positivo.</p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
Comentarios recibidos	Posición del Osiptel
<p>1. <u>Comentarios de ENTEL</u></p> <p>Solicitamos se inicie con las resoluciones de primera y segunda instancia; toda vez que, es necesario realizar implementaciones a nivel operativo y procedimental; así como la asignación de recursos para la atención de las denuncias que se tramiten por este canal.</p> <p>En efecto, todo proceso de implementación se efectúa mediante fases que permitan adecuarse a los nuevos procedimientos, en este caso, consideramos que de prosperar la propuesta de utilizar el SISDEN, es saludable que se inicie en una primera etapa con las resoluciones de primera y segunda instancia, donde existen órdenes directas de lo que debe realizar la empresa operadora en base al amparo de la pretensión del reclamante.</p> <p>En ese sentido, solicitamos a vuestro despacho considerar como primera etapa de implementación de la utilización del SISDEN <u>las resoluciones de primera y segunda instancia</u> a fin de no afectar a los procesos internos de las empresas operadoras, las cuales se encuentran enfocadas a otros proyectos emitidos por vuestro mismo despacho como el RENTESEG o la atención de los problemas de averías, entre otros.</p>	<p>En relación al comentario de ENTEL consideramos que no es posible el empleo progresivo del SISDEN por tipos de incumplimiento, debido a que el SISDEN tiene como uno de sus objetivos permitir la trazabilidad y control de las denuncias tanto para las empresas operadoras como para el Osiptel, lo cual no sería posible si coexistiera el SISDEN y a la vez la tramitación de las denuncias en carpetas virtuales, debido a que no existiría uniformidad en la numeración de las denuncias y con ello persistiría el riesgo de duplicidad de denuncias y pérdida de información.</p> <p>Asimismo, respecto a que solo en las resoluciones de primera y segunda instancia existen órdenes directas, consideramos que independientemente del acto administrativo emitido o decisión tomada en favor del usuario, en estos actos o decisiones existen obligaciones asumidas por la empresa operadora y plazos legales para su cumplimiento, conforme a lo dispuesto en los artículos 21 (Cumplimiento de la Solución anticipada de reclamos), 35 (Cumplimiento de la pretensión acogida por la empresa operadora en aplicación del silencio administrativo positivo), 60 (Cumplimiento de actos o decisiones de la empresa operadora), 68 (Cumplimiento de la Solución anticipada de recursos de apelación) y 91 (Cumplimiento de resoluciones del TRASU) del Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, siendo que</p>



2. Comentarios de VIETTEL

Al respecto, nos permitimos sugerir que como parte de esta implementación temporal se incluyan aquellos requerimientos de información realizados por evaluaciones muestrales de cumplimiento que realiza periódicamente la Secretaría Técnica del TRASU. De este modo, se reemplazaría los requerimientos de información y/o comunicaciones cursadas vía correo electrónico completamente y no solo para la tramitación de denuncias presentadas por los usuarios.

Cabe precisar que, en caso no sea posible implementar esta modificación en esta primera versión, se sugiere que sea implementada en una segunda entrega.

las denuncias presentadas corresponden a casos en los que se ha superado el plazo de cumplimiento sin que el usuario considere atendida su pretensión.

Además, se ha considerado prorrogar la entrada en vigencia de la norma a efectos de incluir en el periodo de capacitación, la realización de pruebas con las empresas operadoras que les permita conocer el funcionamiento del sistema y, con base a ello, adecuar sus procesos internos al SISDEN antes de la entrada en vigencia del uso obligatorio de este sistema. Cabe precisar que el SISDEN sistematiza el proceso de atención de denuncias que se ha empleado desde la creación de la figura de la denuncia en el Reglamento de Reclamos, esto es desde el año 2015, por lo que el periodo de adecuación de los procesos internos de las empresas operadoras sería mínimo.

En relación con el comentario de VIETTEL, los requerimientos efectuados de manera masiva por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos relacionadas a las evaluaciones de cumplimiento que se realizaban de manera muestral, cuentan con una periodicidad y flujo de atención distintos al procedimiento de atención de denuncias. Por ello, el SISDEN ha sido desarrollado de manera exclusiva y temporal para la atención de denuncias.

Además, el Sistema Interoperable contempla los requerimientos de información señalados en el párrafo anterior. Por ello, no resulta pertinente su incorporación en el SISDEN en una segunda etapa.

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTAR

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO

Artículo 2: Alcance

El SISDEN será de uso obligatorio para las empresas operadoras que cuentan con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional y para las empresas operadoras que cuentan con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados a nivel nacional que se hubieran acogido al SISDEN, para lo cual deberán comunicarlo al Osiptel.

Artículo 2: Alcance

El SISDEN será de uso obligatorio para las empresas operadoras que cuentan con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional; **y**, para las empresas operadoras que cuentan con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados a nivel nacional que se hubieran acogido al SISDEN, para lo cual deberán comunicarlo al Osiptel.



COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

Comentarios recibidos	Posición del Osiptel
<p>1. <u>Comentarios de ENTEL</u></p> <p>En referencia al alcance y en línea con lo señalado anteriormente, la asignación de recursos para un procedimiento temporal involucra una grave afectación al Principio de Costo-Eficiencia establecido en la Ley 27336.</p> <p>En ese sentido, consideramos que la utilización obligatoria del SISDEN debería ir en función a la cantidad de denuncias que tiene cada empresa operadora y no a la cantidad de abonados.</p> <p>En efecto, una empresa operadora puede tener más de 500 000 abonados; sin embargo, ello, no involucra que ésta no tenga una gestión adecuada de atención de sus reclamos; toda vez que, puede haber asignado recursos importantes para solucionar los problemas de raíz y que existan menos reclamos en comparación a otras empresas operadoras.</p> <p>En ese sentido, consideramos que la obligatoriedad debería regir por la cantidad de denuncias que tiene la empresa operadora; más aún si el procedimiento que se propone es uno de naturaleza temporal que involucra la gestión y asignación de recursos para atender este nuevo canal de denuncias.</p> <p>En razón de ello, proponemos excluir a las empresas operadoras que cuenten con menos de cien (100) denuncias mensuales; lo contrario supondría atentar contra el principio de costo-eficiencia, puesto que como le ha mencionado, el SISDEN originará asignación de recursos para crear el proceso a nivel interno, para atender los casos que se deriven por este canal; y un factor importante a tomar en cuenta es la temporalidad, esto es, se asignarán recursos a un proceso que no permanecerá en el tiempo.</p>	<p>La figura de la denuncia fue incorporada en el año 2015 con la vigencia del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, siendo uno de los medios de supervisión del cumplimiento de las decisiones y/o actos emitidos en favor de los usuarios, habiéndose advertido un crecimiento sostenido en la cantidad de denuncias presentadas desde su creación a la fecha. Al respecto, las denuncias ingresadas en el año 2022, corresponden en su mayoría a las empresas operadoras con más de 500 000 abonados, habiendo ocupado, a modo ilustrativo, ENTEL el segundo lugar en la cantidad de denuncias tramitadas en dicho periodo. Por lo anterior, nos ratificamos en el parámetro propuesto para determinar la obligatoriedad del uso del SISDEN.</p> <p>De igual forma, es relevante precisar que el SISDEN recoge el procedimiento de atención de denuncias que venía aplicándose y le brinda un soporte tecnológico para unificar la vía de comunicación entre las empresas operadoras y el Osiptel, dado que, con el actual procedimiento, los requerimientos de información se efectúan desde diferentes buzones.</p> <p>En ese sentido, consideramos que no existe una vulneración al Principio de Costo-Eficiencia recogido en la Ley 27336, en la medida que, la figura de la denuncia implementada desde el año 2015 es el insumo para las acciones de supervisión que efectúa la Secretaría Técnica, mientras que el SISDEN es el sistema que permitirá, sin costo alguno por parte de las empresas operadoras para su desarrollo, optimizar los canales de recepción y respuesta a los requerimientos de información sobre las denuncias presentadas, sin perjuicio de los procedimientos internos que hubieran establecido las empresas operadoras, desde el año 2015, para la atención de las denuncias.</p> <p>Finalmente, bajo el supuesto negado que se considere de manera obligatoria el uso del SISDEN a empresas que cuenten con más de 100 denuncias mensuales, sólo una de las empresas tendría que hacer uso del SISDEN con carácter obligatorio. Con lo antes señalado, no es correcto asumir que todas las demás empresas tengan una adecuada atención de las denuncias. Por ello, se considera pertinente abordar el uso del SISDEN mediante el número de abonados, lo cual guarda relación positiva con el número de denuncias efectuadas.</p>



ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTAR	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Artículo 3.- Registro de denuncia</p> <p>El usuario del servicio público de telecomunicaciones puede registrar en el SISDEN, ubicado en la página web institucional del Osiptel, una denuncia por el incumplimiento de lo señalado en las resoluciones del Trasu o de la empresa operadora, o en una Solución Anticipada de Reclamo (SAR), Solución Anticipada de Recurso de Apelación (SARA) o Silencio administrativo positivo (SAP).</p> <p>Sin perjuicio de ello, permanecen habilitados los canales de atención del Osiptel que permitan la presentación de la denuncia.</p>	<p>Artículo 3.- Registro de denuncia</p> <p>El usuario del servicio público de telecomunicaciones puede presentar directamente a través del SISDEN, ubicado en la página web institucional del Osiptel, una denuncia por el incumplimiento de lo señalado en las resoluciones del Trasu o de la empresa operadora, o en una solución anticipada de reclamo, solución anticipada de recurso de apelación o silencio administrativo positivo.</p> <p>Asimismo, la denuncia puede registrarse en el SISDEN con el apoyo del personal del Osiptel.</p> <p>Artículo 4.- Evaluación de la denuncia</p> <p><u>El Osiptel recibe la denuncia presentada y evalúa los siguientes requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> (i) <u>Que la denuncia se encuentre referida al incumplimiento de lo señalado en las resoluciones del Trasu o de la empresa operadora, o en una solución anticipada de reclamo, solución anticipada de recurso de apelación o silencio administrativo positivo;</u> (ii) <u>Que haya vencido el plazo para el cumplimiento del acto administrativo o decisión materia de la denuncia; y,</u> (iii) <u>Que la denuncia se encuentre acompañada de la constancia del acuerdo de la solución anticipada de reclamo, la constancia del acuerdo de la solución anticipada de recurso de apelación, la resolución de primera instancia cuya inejecución se denuncia o los documentos que acrediten la operación del silencio administrativo positivo, según corresponda.</u> <p><u>En caso que la denuncia cumpla con los requisitos antes señalados, Osiptel asigna el código de denuncia respectivo; en caso contrario, deriva la comunicación del usuario para la respectiva orientación, según su naturaleza.</u></p>



COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

Comentarios recibidos	Posición del Osiptel
<p>1. <u>Comentarios de VIETTEL</u></p> <p>Sobre el particular, recomendamos que las denuncias presentadas directamente por los usuarios sean previamente evaluadas por el personal que el Osiptel designe y, solo cuando corresponda a la materia de incumplimiento de un ofrecimiento o mandato, esta sea trasladada a las empresas operadoras. Esto, en tanto resultaría contraproducente que los usuarios hagan uso de este sistema cuando sus inconvenientes no versen sobre el incumplimiento de un mandato u ofrecimiento. Agregamos que, de mantenerse un traslado inmediato, sin previa validación, podría provocar sobrecargas por usos poco adecuados. Tal como actualmente sucede con los procedimientos de primera y segunda instancia iniciados por reclamantes frecuentes (tramitadores).</p> <p>Por otro lado, consideramos que las denuncias presentadas por los canales de atención distintos a la página web institucional también sean registradas en este sistema. Así, será posible que se uniformice el trámite de todas las denuncias presentadas por los usuarios y no únicamente aquellas presentadas por el canal digital.</p> <p>2. <u>Comentarios de TELEFÓNICA</u></p> <p>Según el artículo bajo comentario, se plantea que los usuarios puedan presentar de manera directa las denuncias a través del Sistema de Denuncias.</p> <p>Respecto a lo indicado, manifestamos nuestra preocupación toda vez que a través de este sistema se está aperturando un nuevo canal a los usuarios, el mismo que no contará con una orientación del trámite a realizar por parte de la autoridad. Esta situación descrita puede generar la distorsión de la figura de la denuncia de incumplimiento, toda vez que, a través de este sistema, los usuarios podrían registrar casos que no deben ser tramitados como denuncias, tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resoluciones que se encuentren dentro del plazo de cumplimiento establecido en la normativa de reclamos. 	<p>El SISDEN recoge el actual procedimiento para la atención de denuncias y le brinda un soporte tecnológico para la trazabilidad de la tramitación de la denuncia.</p> <p>Con relación a los comentarios de VIETTEL, TELEFÓNICA, AMÉRICA MÓVIL y ENTEL sobre el registro de la denuncia de manera directa por el usuario, cabe precisar que el SISDEN habilita para el registro exitoso de la denuncia un formulario que contempla requisitos obligatorios, tal como información necesaria y suficiente para (i) la individualización del usuario, incluyendo datos de contacto, y (ii) para la identificación del acto administrativo o decisión emitida en el procedimiento de reclamos, materia de la denuncia, incluyendo la documentación que sustente la misma, según corresponda.</p> <p>Respecto a la calificación de las denuncias registradas en el SISDEN, las denuncias serán derivadas al personal del Osiptel para su respectiva evaluación. De esta forma, solo los registros que correspondan a denuncias y que cumplan con los requisitos de presentación previstos en el tercer párrafo del artículo 92° del Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, se les asignará una numeración única y correlativa para su identificación y tramitación.</p> <p>Respecto a los registros de denuncias que no superaron la evaluación serán derivadas para la orientación que corresponda por parte del área competente del Osiptel. En ese sentido, con el objetivo de clarificar la existencia de una evaluación previa de la denuncia registrada en el SISDEN, se incorpora un artículo sobre la evaluación de la denuncia por parte del personal del Osiptel.</p> <p>En cuanto a la subsistencia de otros canales para la presentación de las denuncias, independientemente del canal empleado por parte de los usuarios para el registro de denuncias, éstas serán tramitadas a través del SISDEN. Para ello, se contará con el apoyo del personal del Osiptel, lo cual ha sido precisado en la versión final del artículo 3 materia de comentarios.</p> <p>En ese sentido, considerando los requisitos previstos para la presentación de denuncias a través del SISDEN y la evaluación de la denuncia por parte del Osiptel antes de la asignación de numeración de la denuncia, el SISDEN permitirá contar con estadísticas más exactas respecto de la cantidad de denuncias presentadas, independientemente del canal empleado para su presentación.</p>



2. Peticiones adicionales o sobrevinientes a la materia reclamada que no corresponden a incumplimientos (nuevos pedidos sobre el servicio materia de reclamo, inconvenientes sobrevinientes sobre el servicio reclamado no relacionados al reclamo original).
3. Ingreso de reclamos nuevos por partes de los usuarios erróneamente a través del sistema.
4. Presentación de duplicidad de casos.

A fin de evitar el registro de casos no relacionados al reclamo o resolución materia de denuncia, resulta que se establezcan filtros que deben ser cumplidos por los usuarios de manera obligatoria para la presentación de denuncias:

- Indicar el número de la carta (resolución TRASU, resolución de la empresa, carta SAP o carta SARA), así como adjuntar el documento correspondiente a la resolución o carta materia de denuncia.
- Informar sobre el número de reclamo o SAR, así como de expediente de queja o apelación.
- Detallar el nombre completo del usuario (a fin de validar que se trate del mismo usuario que realizó el trámite inicial y evitar que puedan ingresar a través de esta vía tramitadores), dirección electrónica y número de contacto.
- Solicitar la fecha de la resolución y de la notificación del documento, a fin de que el sistema pueda validar de manera previa al registro de la denuncia si el plazo para cumplir el SAR, SARA, SAP y resoluciones se encuentra vencido. De lo contrario informar al usuario que aún se encuentra en plazo para el cumplimiento.
- Validar que no exista una denuncia sobre la misma resolución o reclamo.

Asimismo, su Despacho propone que mantendrá activos los canales de atención adicionales con los que cuenta; sin embargo, consideramos que aquellos casos que reciba por dichos canales alternativos deben ser remitidos a las empresas operadoras a través del sistema indicado (siendo los datos incorporados por el personal de atención al usuario que su Despacho disponga), esto con la finalidad de evitar la duplicidad de casos y establecer un mayor control de las denuncias trasladadas.



Finalmente, en caso se registren casos que incumplan algunos de los filtros citados previamente porque el usuario indico datos incorrectos o se trata de casuísticas no vinculadas al reclamo materia de la resolución denunciada, agradeceremos su Despacho establezca la opción de declarar improcedente o anulado dichos casos, toda vez que no corresponden a un incumplimiento de resolución, SAR, SAP o SARA. De igual manera, dichas denuncias no deben ingresar al análisis y estadística de denuncias realizados en el sector, toda vez que no permitiría establecer cifras claras y reales de los casos que verdaderamente corresponde a incumplimientos.

3. Comentarios de AMÉRICA MÓVIL

En relación al presente artículo, consideramos necesario incorporar las funciones de revisión y traslado de la denuncia, según corresponda, toda vez que, entendemos que la creación del Sistema de Denuncias por Incumplimiento de Actos Administrativos o Decisiones Emitidos en el Procedimiento de Reclamos - SISDEN lo que busca es centralizar y ordenar la gestión de Denuncias, para lo cual es importante realizar una correcta calificación y derivación de la información registrada por los usuarios, evitando así derivaciones de solicitudes que no se configuren como Denuncia.

En razón a lo expuesto sugerimos tomar en consideración la siguiente propuesta de modificación:

“Artículo 3.- Registro, revisión y traslado de denuncia

*El usuario del servicio público de telecomunicaciones puede registrar en el SISDEN, ubicado en la página web institucional del Osiptel, una denuncia por el incumplimiento de lo señalado en las resoluciones del Trasu o de la empresa operadora, o en una Solución Anticipada de Reclamo (SAR), Solución Anticipada de Recurso de Apelación (SARA) o Silencio administrativo positivo (SAP). **El Osiptel procederá con la revisión de la denuncia registrada. De advertir que la solicitud registrada no corresponde a una denuncia por incumplimiento, en el desarrollo de sus funciones de orientación y capacitación, procede a informar directamente al usuario respecto a la vía pertinente para su atención. En este último supuesto, no será necesario correr traslado a la empresa operadora.***

Sin perjuicio de ello, permanecen habilitados los canales de atención del Osiptel que permitan la presentación de la denuncia.”



4. Comentarios de ENTEL

En referencia al artículo 3, debemos señalar que, de prosperar la iniciativa, todas las denuncias deben canalizarse por esta plataforma para evitar comunicaciones o canales alternos que pueden perjudicar la finalidad de esta medida temporal, más aún si se han asignado recursos del Estado para crear éste.

En ese sentido, debe existir un filtro al momento de registrar una denuncia por parte del abonado a fin de evitar que ingresen conceptos distintos a las denuncias como, por ejemplo, reclamos, apelaciones o quejas. Así, solicitamos que en el Manual de Usuario se especifique los requisitos que debe registrar el abonado para que ingrese su denuncia y con ello, evitar confusiones que puede acarrear mayor confusión al usuario o se especifique quién estará a cargo de esta plataforma.

Nos explicamos, si es el abonado quién podrá libremente ingresar su denuncia y si no se colocan los filtros o requisitos adecuados; éste podría ingresar cualquier solicitud no necesariamente una denuncia, lo que generaría una falsa expectativa de atención por un canal habilitado solo para denuncias de incumplimiento de resolución. Asimismo, dejar habilitado este canal para que el abonado ingrese cualquier solicitud no necesariamente una denuncia, crearía un desorden y contravendría la norma de reclamos, puesto que este proceso temporal no es un canal habilitado para tal y traería más carga operativa a las empresas operadoras.

Por lo tanto, respetuosamente solicitamos que se coloque requisitos o filtros a fin que por este canal temporal se ingresen solo denuncias debidamente acreditadas.

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTAR

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO

Artículo 4.- Obligaciones de las empresas operadoras

Las empresas operadoras que se encuentran dentro del alcance de la presente norma, tienen las siguientes obligaciones:

- a) Usar el **SISDEN** para atender los requerimientos de información que se encuentren pendientes en su bandeja, debiendo cargar la documentación que acredite el cumplimiento de los actos administrativos y/o decisiones mediante los que acoge la pretensión del usuario o con la que resuelve, en todo o en parte, el reclamo presentado.

Artículo 5.- Obligaciones de las empresas operadoras

Las empresas operadoras que se encuentran dentro del alcance de la presente norma, tienen las siguientes obligaciones:

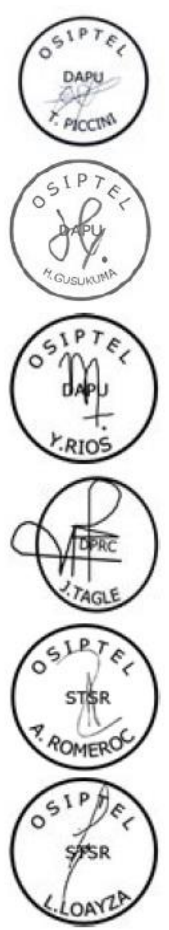
- a) Acreditar a través del SISDEN el cumplimiento de los actos administrativos y decisiones que han sido materia de denuncia. En consecuencia, las empresas operadoras deben atender los requerimientos de información que reciben en dicho sistema en los plazos que el Osiptel le comunique, debiendo cargar en el SISDEN la documentación que acredite el cumplimiento.
- b) Revisar continuamente las denuncias ingresadas a fin de brindar respuesta oportuna



<p>b) Revisar continuamente su bandeja de denuncias a fin de brindar respuesta oportuna a los requerimientos de información.</p> <p>c) Mantener la confidencialidad y uso adecuado de las contraseñas y nombres de usuario que le hayan sido otorgados por el Osiptel para el acceso al SISDEN, así como la información intercambiada a través del mismo.</p>	<p>a los requerimientos de información.</p> <p>c) Mantener la confidencialidad y uso adecuado de las contraseñas y nombres de usuario que le hayan sido otorgados por el Osiptel para el acceso al SISDEN, así como la información intercambiada a través del mismo.</p>
---	--

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

Comentarios recibidos	Posición del Osiptel
<p>1. <u>Comentarios de TELEFÓNICA</u></p> <p>Sobre el particular, con la finalidad de poder realizar una adecuada atención de las denuncias, solicitamos cordialmente a su Despacho que precise el plazo y horario que se establecerá para la atención de las denuncias. Asimismo, solicitamos que esta revisión de plazos sea diferencia por las materias a las que corresponden los reclamos, considerando la existencia de casuística que requiere un mayor periodo de atención dado que no se encuentran en la esfera de dominio de los administrados, tales como problemas de calidad debido a robos de cableado o vandalismo, imposibilidad de contactar al usuario, entre otros. El establecimiento de plazos apoyará en el dimensionamiento de la gestión de denuncias a través del sistema propuesto. Respecto al horario agradeceremos que se considere el horario laboral de 9:00 am a 5:00pm, toda vez que es el horario de atención en el que se encuentra habilitada nuestra mesa de partes virtual, el mismo que fue informado a su Despacho de manera previa.</p> <p>Asimismo, su Despacho señala que las empresas operadoras deberán revisar continuamente la bandeja asignada; sin embargo, no considera que esto generará una mayor carga a los administrados, dado que esto implicará disponibilizar recursos humanos a la tarea señalada, la misma que sería manual y evitará que dichos recursos puedan emplearse en la atención de los usuarios finales. A fin de evitar este sobrecosto y generar eficiencia, <u>resulta necesario que se implementen avisos de casos y la viabilidad de generar archivos exportables con los casos presentados en el día</u>, esto permitirá un mejor control de los casos tanto por parte de la autoridad como por parte de las empresas operadoras. Cabe precisar que la opción de descargar archivos es empleada, a la fecha, por otros aplicativos y/o sistemas implementados por su Despacho, tal es el caso del Sistema de Gestión de Usuarios "Checa tu caso", el cual dispone en el numeral 6.13:</p>	<p>En cuanto a lo señalado por TELEFÓNICA respecto a establecer diferencias en los plazos otorgados según la materia de reclamos, resulta pertinente precisar, que quienes presentan denuncias ante el Osiptel, son usuarios que se han encontrado disconformes con el servicio público de telecomunicaciones ofrecidos o prestados por las empresas operadoras y para obtener una solución a dicha disconformidad decidieron iniciar un procedimiento de reclamo y que pese a obtener una solución favorable a su reclamo consideran que su pretensión no ha sido atendida, teniendo que recurrir al Osiptel a través de la denuncia.</p> <p>Situación que se presenta incluso cuando la norma regula plazos de cumplimiento para estos actos administrativos o decisiones, así como la obligación de las empresas operadoras de informar sobre las acciones de cumplimiento efectuadas.</p> <p>En este orden de ideas y en línea con el procedimiento de atención de denuncias vigente a la fecha, el plazo otorgado para atender el primer requerimiento formulado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario y, de ser el caso, por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, tendrá un plazo estandarizado en días hábiles; y, en caso de efectuarse requerimientos adicionales, el plazo se establecerá considerando las particularidades de la denuncia, por lo que consideramos que no corresponde su precisión en la norma.</p> <p>Asimismo, en cuanto al horario de atención señalado por TELEFÓNICA, cabe precisar que el SISDEN se encontrará habilitado durante las 24 horas del día para los requerimientos de información y respuestas por parte de las empresas operadoras, sin perjuicio de ello se tomarán las acciones correspondientes a efectos de que el plazo otorgado para la atención de los requerimientos no se vea afectado por el horario de atención con que cuente cada empresa operadora.</p> <p>En cuanto a los comentarios de TELEFÓNICA y AMÉRICA MÓVIL sobre la obligación de revisión de la bandeja asignada y alertas de derivación de denuncias, cabe reiterar que</p>



“6.13 Acceso de la empresa operadora a la información de los reclamos

El Sistema habilita una opción en la bandeja de trabajo asignada a la empresa operadora para que acceda de manera masiva a la información de los reclamos presentados a través del Sistema. La empresa operadora podrá exportar la información indicada en el numeral 6.2 (Traslado del problema a la empresa operadora) la cual se encuentra almacenada en la citada bandeja.”

Por otro lado, a fin de contar con la información necesaria para poder brindar atención célere a los casos presentados, mucho agradeceremos su Despacho considere en el archivo exportable la siguiente información: Código de reclamo/SAR, tipo de incumplimiento, Tipo de servicio, Numero o código de servicio, Tipo de Documento, Número de Documento del usuario, Materia del reclamo, Número de la resolución incumplida (en los casos que aplique), Fecha de notificación, número telefónico de contacto, Correo electrónico del Usuario Fecha de presentación de la denuncia, entre otros, contar con dicha información permitirá agilizar y generar eficiencias en la atención para brindar respuestas dentro del plazo esperado. El no establecerse la extracción de esta información podría generar demoras en los plazos de atención por lo mencionado previamente.

De igual manera, respecto a la forma de exportar los casos a ser revisados, solicitamos su Despacho incluya algunos filtros que permitan la mejora de la gestión:

1. Filtrar los casos por materias reclamadas
2. Por tipo de denuncia (resolución empresa operadora, resolución emitida por el TRASU)
3. Fecha de presentación de la denuncia
4. Exportar de manera masiva los documentos adjuntos, de lo contrario se tendrá que realizar la descargar individual de cada documento, lo que generaría demoras en la distribución de la carga entre el equipo de atención de denuncias y podría afectar a los usuarios.

Por otro lado, como indicamos previamente a fin de evitar dilaciones en la atención de los usuarios, es necesario que se establezca un sistema de notificaciones vía que permita enviar a un buzón de correo electrónico designado por la empresa

actualmente las empresas operadoras vienen desempeñando dicha función a través de la revisión de los buzones proporcionados por éstas para la atención de los requerimientos de las denuncias. Sin perjuicio de lo antes señalado, el SISDEN contempla el envío de alertas vía correo electrónico para informar sobre la derivación de las denuncias a la bandeja de evaluación de las empresas operadoras, lo cual, no las exonera de su obligación de revisión de esta bandeja.

Respecto a los comentarios de TELEFÓNICA para contar con la opción de exportación de denuncias, el SISDEN permite la exportación de las denuncias que se encuentran en la bandeja de evaluación, con la información relevante de la misma. Además, el SISDEN también contará con filtros de búsqueda que faciliten la selección y ubicación de las denuncias que se encuentren en su bandeja.

En cuanto a la incorporación de funcionalidades como las previstas en el Sistema de Gestión de Usuarios que señala TELEFÓNICA, cabe precisar que dicho sistema abarca una mayor cantidad de casos, a diferencia del SISDEN que se restringe a casos de usuarios que ya cuentan con una decisión o acto administrativo a su favor y que además consideran no atendida su pretensión, por lo que estos sistemas se diferencian drásticamente en el volumen de casos a tramitar, información y complejidad en su funcionamiento. En ese sentido, no se observa la necesidad de incorporar las funcionalidades del Sistema de Gestión de Usuarios al SISDEN.

Sobre los comentarios de TELEFÓNICA y AMÉRICA MÓVIL respecto a la asignación de usuarios de empresa operadora, se ha previsto la asignación de una sola bandeja de evaluación a las empresas operadoras, correspondiendo la entrega de un usuario y contraseña por empresa.

En consecuencia, dada la urgencia de habilitar un soporte tecnológico al actual procedimiento de atención de denuncias, así como la característica temporal del SISDEN, no es posible incorporar funcionalidades distintas a las antes mencionadas ni habilitar usuarios adicionales a las empresas operadoras. No obstante, las herramientas proporcionadas por el SISDEN son una mejora considerable frente al sistema actual al permitir una numeración única y correlativa de las denuncias, así como concentrar toda la información vinculada a cada denuncia en carpetas virtuales, permitiendo ahorrar costos de tiempo y esfuerzo en la consolidación de la información, tramitación y seguimiento de las denuncias.

Finalmente, sobre los comentarios de ENTEL respecto a la evaluación previa de las denuncias, nos remitimos a lo señalado en el artículo anterior en comentario.



operadora, los avisos sobre las denuncias que se presenten, alertas de vencimientos de plazos, entre otras comunicaciones importante en la tramitación de las denuncias, tal como se encuentra dispuesto para el Sistema “Checa tu caso”:

“6.2 Traslado del problema a la empresa operadora

El Sistema traslada la información registrada a la empresa operadora a través de un sistema web (cuyo detalle será provisto en el Manual de Operaciones³) el cual pone a disposición bandejas de trabajo para la atención de los problemas registrados. Adicionalmente, el Sistema notifica por correo electrónico a la empresa operadora que corresponda, todos los problemas registrados durante el día, siendo configurable en función a la cantidad de problemas que se reciban (que sea una vez al día o en horarios específicos) los siguientes datos del problema reportado ...”

“6.12 Alerta de vencimiento de plazos a la empresa operadora

El Sistema notificará a la empresa operadora vía correo electrónico por lo menos un día antes del vencimiento del plazo para la atención del problema reportado por el usuario final.”

Por ello, agradeceremos se incorpore un sistema de avisos vía correo electrónico conforme su Despacho a implementados con similares funciones.

Asimismo, su Despacho solicita que las empresas brinden un uso adecuado a los usuarios y contraseñas brindadas, en ese sentido resulta importante señalar que se debe brindar usuarios para cada asesor responsable de brindar la atención de las denuncias presentadas (de manera similar a la asignación de usuarios a través del Sistema de Gestión de Usuarios), de esta manera se podría evitar la generación de un embotellamiento en caso se brindé un único usuario, la situación antes descrita podría generar demoras en la respuesta.

Finalmente, solicitamos a su Despacho que disponga que a través del presente sistema se reciba toda solicitud de información vinculado a denuncias (documentación adicional y requerimientos de información), a fin de tener un mejor



control de la entrada de casos que permita una atención más rápida y efectiva, así como evitar contar con dos canales que reciben la misma información.

2. Comentarios de AMÉRICA MÓVIL

En relación a este artículo, consideramos importante la modificación del literal b), toda vez que no es posible ni eficiente realizar una verificación continua a un portal web, teniendo otros mecanismos de alerta que pueden ser utilizados de forma automática, siendo el más viable un mensaje a un buzón determinado por la empresa operadora. Esto con el fin de poder brindar una respuesta oportuna a los requerimientos.

Asimismo, desprendemos del literal c), que nos habilitarán más de un usuario y contraseña para el acceso al SISDEN.

3. Comentarios de ENTEL

Acorde con lo mencionado en el comentario anterior, consideramos pertinente precisar que las denuncias a través de este Sistema no deben ir directamente a las empresas operadoras, muy por el contrario, debe existir un filtro por parte del Osiptel a fin que solo aquellos casos que realmente se acredite el incumplimiento puedan ser tramitados por esta vía.

En efecto, no colocar este filtro o requisitos previos podría ocasionar un aumento significativo de la carga operativa (costos a las empresas operadoras) quienes tendrían que revisar “denuncias” que quizás se encuentran en plazo para resolver/atender o no califiquen como tal, es decir, no existe incumplimiento por parte de la empresa operadora.

Asimismo, a nivel de experiencia del cliente, consideramos que éste podría generarse una falsa expectativa sobre el cumplimiento de su resolución, pese a que, por ejemplo, nos encontremos dentro del plazo para dar cumplimiento a la resolución o que no corresponda otorgar algún beneficio al abonado.

Por lo tanto, solicitamos que los casos resueltos o atendidos no puedan ingresar (reiterativos) por este canal, que solo ingresen casos en los cuales se acredite la denuncia como tal. En esa línea que estos filtros o requisitos se encuentren en el



Manual para evitar que ingresen falsas denuncias en contravención al procedimiento de reclamos.	
ARTICULO DEL PROYECTO A COMENTAR	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Artículo 5.- Indisponibilidad del SISDEN</p> <p>En caso de indisponibilidad del SISDEN, la empresa operadora debe comunicar en forma inmediata dicha situación a la Mesa de Partes Virtual del Osiptel (https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual), adjuntando el mensaje de error, pantallas de indisponibilidad del sistema donde se observe fecha y hora, u otros que sirvan para acreditar los inconvenientes. Adicionalmente, deberá remitir la información que no fue posible presentar por el SISDEN a través de la plataforma antes señalada.</p>	<p>Artículo 6.- Indisponibilidad del SISDEN</p> <p>En caso de indisponibilidad del SISDEN, la empresa operadora debe comunicar en forma inmediata dicha situación a la Mesa de Partes Virtual del Osiptel (https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual), adjuntando el mensaje de error, pantallas de indisponibilidad del sistema donde se observe fecha y hora, u otros medios que sirvan para acreditar los inconvenientes. Adicionalmente, deberá remitir la información que no fue posible presentar por el SISDEN a través de <u>dicha Mesa de Partes Virtual.</u></p> <p><u>En estos casos, el usuario del servicio público de telecomunicaciones también puede emplear la Mesa de Partes Virtual del Osiptel para la presentación de la denuncia y no requiere acreditar la indisponibilidad.</u></p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
Comentarios recibidos	Posición del Osiptel
<p>1. <u>Comentarios de TELEFÓNICA</u></p> <p>Sobre el particular, como es de su conocimiento, la Mesa de Partes Virtual implementada bajo la Resolución N 041-2022-CD/OSIPTTEL, establece que el envío de documentación deberá realizarse a través de una plataforma virtual; sin embargo, esta no permite alertar de manera correcta y directa a los administradores del sistema de los inconvenientes presentados, ni coordinar pruebas para validar la solución de estos. Para ello, es importante recordar que para remitir la alerta a través de la plataforma de Mesa de Partes Virtual se debe armar una comunicación, la cual será recepcionada por un área de tramite documentario y después ser remitido a la oficina que corresponda para la atención del funcionario a cargo, conforme puede apreciar su Despacho esta situación puede generar dilación en la toma de</p>	<p>Sobre los comentarios de TELEFÓNICA, AMÉRICA MÓVIL y ENTEL respecto al empleo de un canal distinto a la Mesa de Partes Virtual del Osiptel, éste es el canal oficial para el envío de documentos al Osiptel y permite el conocimiento oportuno acerca de estos documentos a las respectivas Áreas y Direcciones que correspondan.</p> <p>Sin perjuicio de ello, una vez que Osiptel tome conocimiento de la indisponibilidad reportada tomará las acciones inmediatas que aseguren la verificación y solución del problema reportado.</p> <p>Asimismo, conforme al texto propuesto, en caso de indisponibilidad del SISDEN, la empresa operadora tendrá la posibilidad de atender los requerimientos de información sobre las</p>



conocimiento de su Despacho de los problemas presentados y la solución correspondiente.

Por ello, consideramos que la alternativa correcta y célere para informar a su Despacho de la indisponibilidad del sistema es a través de un buzón que ya se encuentra establecido, mediante el cual se podría presentarse la documentación requerida.

2. Comentarios de AMÉRICA MÓVIL

Al respecto, teniendo en consideración que la mesa de partes virtual también es una plataforma web, la cual puede presentar inconvenientes, consideramos tener en cuenta otra vía de alerta y envío de información, como un buzón de correo electrónico a donde se pueda remitir y reportar lo señalado en el artículo 5°.

3. Comentarios de ENTEL

En referencia a la indisponibilidad del Sistema de Denuncias, solicitamos que este no afecte el plazo que tendríamos para dar respuesta; es por ello, que solicitamos que el plazo se contabilice a partir de la fecha de entrega de la indisponibilidad del sistema.

Por otro lado, este sistema debería tener la capacidad adecuada que nos permita ingresar todos los medios de prueba necesarios que acreditan el cumplimiento de la resolución, esto es, que no exista restricción en formatos para adjuntar los archivos (grabación de voz, fotos, archivos, documentos en distintos formatos).

Cualquier restricción en los archivos para acreditar el cumplimiento de la resolución contravendría el derecho de defensa que tenemos las empresas operadoras.

denuncias en los plazos que se le hubieran otorgado, haciendo uso de la Mesa de Partes del Osiptel, siendo válido dicho canal, en tanto, se mantenga el estado de indisponibilidad.

En cuanto al comentario de ENTEL sobre los formatos aceptados y la capacidad del SISDEN para adjuntar medios de prueba, estos serán informados en el respectivo Manual de usuario. No obstante, se ha tomado en consideración la diversidad de formatos existentes en correspondencia a los medios de prueba que pueden emplearse.

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTAR

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO

Artículo 6.- Régimen de Infracciones y Sanciones

Las empresas que se encuentran obligadas al uso del SISDEN **y aquellas que se hubieran acogido de manera voluntaria** y que no utilicen dicho sistema para

Segunda. - Régimen de Infracciones y Sanciones

Las empresas operadoras que se encuentran obligadas al uso del SISDEN, y que no utilicen dicho sistema para atender los requerimientos de información sobre las denuncias que le sean derivadas a su bandeja respectiva, incurrir en infracción administrativa.



atender los requerimientos de información sobre las denuncias que le sean derivadas dentro del plazo , incurren en infracción administrativa.	
--	--

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

Comentarios recibidos	Posición del Osiptel
-----------------------	----------------------

1. Comentarios de TELEFÓNICA

Sobre el régimen de infracciones y sanciones, cabe precisar que las empresas operadoras atienden diversos requerimientos de información diarios realizados por las distintas entidades de la administración pública, así como atiende distintas resoluciones, SAR, SAP emitidos; sin embargo, la tipificación planteada no señala un mínimo necesario para incurrir en la infracción señalada. En ese sentido consideramos necesario que la tipificación responda a esta realidad y se establezcan parámetros de tolerancia y cumplimiento para las empresas operadoras que, sin dejar de ser objetivos, resulten proporcionales a las actividades que realizan dichas empresas.

Por lo expuesto, sugerimos tomar en cuenta que, al ser atenderse un número elevado de requerimientos de información y cumplimientos de resoluciones, la determinación del incumplimiento especificado en el presente artículo se encuentra sujeto a un margen de error, **razón por la cual debe dejarse de lado la sanción por hechos puntuales y basar el régimen sancionador en la tipificación de conductas con relevancia estadística, estableciendo un porcentaje razonable para incurrir en infracción.**

2. Comentarios de ENTEL

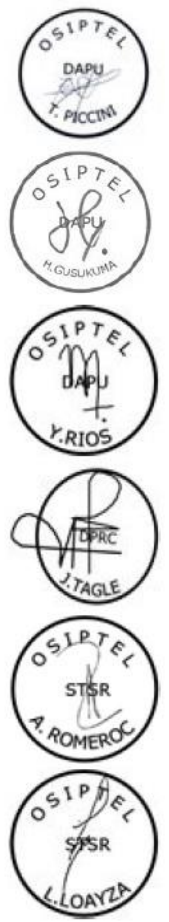
Sobre el particular, precisamos que la adopción de esta medida temporal no debe acarrear una castigo para la empresa operadora, esto es, no debe aplicarse una sanción; muy por el contrario en una regulación responsiva el Osiptel debe buscar la contribución de las empresas operadoras con otros mecanismos y buscar incentivos para registrar o atender las denuncias a través de este sistema, por lo que proponemos que exista una solución en conjunto o monitoreos constantes por parte del Osiptel respecto al cumplimiento de esta obligación. Y en caso de incumplimiento se adopten medidas como amonestaciones.

Cabe reiterar que el SISDEN es una herramienta tecnológica que recoge el procedimiento de atención de denuncias que se viene aplicando a la fecha.

En ese sentido, en cuanto a los diversos tipos de requerimientos de información señalados por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A., cabe precisar que los requerimientos de información efectuados por el Osiptel respecto a las denuncias presentadas por los usuarios por el incumplimiento de actos administrativos y/o decisiones emitidas en su favor en el Procedimiento de Reclamos, no responden a una nueva obligación generada a las empresas operadoras, dado que este tipo de requerimientos se vienen efectuando desde el año 2015, año en que se dispuso la creación de esta figura en el Reglamento de Reclamos.

En cuanto a la doble punición de la misma conducta, consideramos que las infracciones tipificadas sobre incumplimientos de actos administrativos y/o decisiones emitidas en favor de los usuarios están relacionados a la afectación del Sistema de Solución de Reclamos del Osiptel, por otro lado, la tipificación propuesta se encuentra circunscrita al incumplimiento del uso del SISDEN para la atención de los requerimientos sobre las denuncias que le sean derivadas y su incumplimiento está relacionado con la afectación a la labor de supervisión del Osiptel. En ese sentido, no se trataría de una doble punición.

Por otro lado, para la aplicación de la regulación responsiva y la graduación de las estrategias de cumplimiento que comentan TELEFÓNICA y ENTEL, es necesario que se implementen los mecanismos a emplear para disuadir a los administrados al cumplimiento de sus obligaciones normativas, siendo una de ellas el establecimiento del tipo infractor respectivo. Asimismo, el ejercicio de la potestad sancionadora de la administración está sujeta al Principio de Razonabilidad, por lo que, para dar inicio al respectivo procedimiento sancionador corresponderá la evaluación de este principio.



Asimismo, el regulador debe advertir que el incumplimiento de las resoluciones constituye infracción administrativa, por lo que al colocar como infracción administrativa la no utilización del SISDEN estamos ante una doble punición de la misma conducta.

En efecto, consideramos que no debe agravarse la conducta de un proceso temporal, más aún si las empresas operadoras buscamos atender los reclamos de nuestros abonados, por lo que si bien pueden existir casos que lamentablemente no se puedan cumplir dentro del plazo establecido, no involucra la falta de atención de los reclamos o las resoluciones de primera instancia.

Por lo tanto, respetuosamente, solicitamos al Osiptel utilizar herramientas de la regulación responsiva y eliminar la tipificación de la conducta como infracción administrativa.

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTAR

Disposiciones Complementarias

Primera. - Periodo de capacitaciones y manual de usuario

El Osiptel realizará capacitaciones a las empresas operadoras a efectos de instruir a su personal en el funcionamiento del SISDEN.

El cronograma de las capacitaciones y el manual de usuario son comunicados por escrito por el Osiptel en un plazo máximo de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente de la publicación de la presente norma en el Diario Oficial El Peruano.

VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

Primera. - Periodo de capacitaciones y manual de usuario

El Osiptel realizará capacitaciones a las empresas operadoras a efectos de instruir a su personal en el funcionamiento del SISDEN. **Dicho periodo de capacitaciones incluye la etapa de pruebas con las empresas operadoras.**

El cronograma de las capacitaciones y el manual de usuario son comunicados por escrito por el Osiptel en un plazo máximo de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente de la publicación de la presente norma en el diario oficial El Peruano.

En el caso de las empresas operadoras que cuentan con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados a nivel nacional que soliciten acogerse al SISDEN luego de la entrada en vigencia de la norma, el Osiptel informará en un plazo máximo de tres (3) días hábiles el periodo de capacitación y pruebas.



COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

Comentarios recibidos

Posición del Osiptel

1. Comentarios de TELEFÓNICA

Al respecto, consideramos necesario que una vez alcanzado el manual de funcionamiento se brinden capacitaciones sobre el sistema de manera previa al inicio del funcionamiento de este, y que se establezcan mesas de trabajo para revisar las consultas que se generen de manera posterior al inicio del uso del sistema.

2. Comentarios de ENTEL

Al respecto, debemos precisar que debe existir un periodo de marcha blanca a fin de que el personal de las empresas operadoras que se encargarán de este sistema se adapten al nuevo proceso de atención de denuncias. En efecto, como todo procedimiento nuevo, debe considerarse un periodo de capacitación y adaptación que le permita adecuarse totalmente a éste. Así, es necesario que se defina bien el periodo de capacitaciones, el cual debe ser anterior al inicio o vigencia del SISDEN.

Sobre los comentarios de TELEFÓNICA y ENTEL respecto a la realización de las capacitaciones del SISDEN antes de la entrada en vigencia del sistema, conforme se desprende de la Primera Disposición Complementaria Transitoria de la norma en comentario, se ha considerado el desarrollo de una etapa de capacitaciones al personal de las empresas operadoras sobre el funcionamiento del SISDEN, la cual se ejecutará antes de la entrada en vigencia del uso obligatorio del SISDEN. Asimismo, se ha previsto que, dentro de este periodo de capacitaciones, se realicen pruebas con las empresas operadoras que les permita afianzar el conocimiento del sistema y, con ello, adecuar sus procesos internos al SISDEN. Sin perjuicio de ello, de corresponder, se implementarán canales de coordinación para la atención de consultas o dudas una vez concluida la etapa de capacitación.

En cuanto a la solicitud del establecimiento de un periodo de marcha blanca, consideramos que no es posible otorgarlo, en la medida que un periodo en que coexistan tanto el SISDEN como las carpetas virtuales para la tramitación de las denuncias, no permitiría un adecuado seguimiento de las denuncias en trámite, implicando incluso alto riesgos para la integridad de la información de las denuncias y evaluación de las mismas. En su lugar, tal como se indicó en el párrafo precedente, se ha considerado incorporar la realización de pruebas con las empresas operadoras y prorrogar la entrada en vigencia del uso obligatorio del SISDEN hasta el 11 de diciembre de 2023. De esta forma, se pretende conceder a las empresas operadoras un periodo pertinente para la adecuación de sus procesos internos en paralelo a las capacitaciones y realización de pruebas, y que, una vez que entre en vigencia el uso obligatorio del SISDEN, toda la información relacionada a las denuncias se encuentre consolidada en dicha plataforma. Cabe precisar que, por la poca complejidad prevista en la descripción general del SISDEN, que se detalla en los comentarios generales, se concluye que esta solución informática se ha desarrollado generando un costo mínimo, relacionado con el costo de aprendizaje para las empresas operadoras, la cual es asumido por las capacitaciones a cargo del Osiptel en un periodo que contempla absolver las dudas que pudieran surgir.



ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTAR	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Disposiciones Complementarias Segunda. - Vigencia del SISDEN El uso obligatorio del SISDEN inicia en el plazo de diez (10) días hábiles desde la publicación de la presente norma en el Diario Oficial El Peruano y se mantendrá hasta que se realice el pase a producción de la Etapa 2 del Sistema Interoperable correspondiente a la Atención de Denuncias, especificada en la Tercera Disposición Complementaria de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL.</p>	<p>DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL ÚNICA. - Vigencia del SISDEN El uso obligatorio del SISDEN inicia el <u>once (11) de diciembre de 2023</u> y se mantendrá hasta que se realice el pase a producción de la Etapa 2 del Sistema Interoperable correspondiente a la Atención de Denuncias, especificada en la Tercera Disposición Complementaria de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL.</p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
Comentarios recibidos	Posición del Osiptel
<p>1. <u>Comentarios de VIETTEL</u></p> <p>Sobre el artículo en comentario, solicitamos respetuosamente se establezca un plazo de adecuación (marcha blanca) a fin de que el personal a cargo de la atención de denuncias se familiarice con el SISDEN. Especialmente pues no se nos ha remitido una guía de uso y/u otros alcances que permitan mayores revisiones, comentarios y/o gestiones a realizar para el acceso a este.</p> <p>Precisamos que, estos periodos de adecuación se han otorgado en otros sistemas desarrollados por el Osiptel, como el de Sistema de Gestión de Usuarios (Checa tu caso) y distintas modificaciones que se realizaron en el Sistema de Transferencias de Expedientes de recursos de apelación y queja.</p> <p>2. <u>Comentarios de TELEFÓNICA</u></p> <p>Sobre el particular, mediante el presente proyecto su Despacho propone que el Sistema deba ser implementado en el plazo de 10 días hábiles; sin embargo, solicitamos se analice el plazo propuesto, toda vez que no resulta idóneo para el cambio de procedimiento promovido, el mismo que requiere que se adecuen los procedimientos de las empresas operadoras seguido por cada uno de los asesores, realizar capacitaciones internas, revisar de manera íntegra el manual de usuario, el cambio en el modelo de respuestas, entre otros aspectos importantes a ser considerados.</p>	<p>El plazo propuesto para la entrada en vigencia del SISDEN, considera que este sistema recoge el procedimiento que se viene aplicando para la tramitación de las denuncias a la fecha y que trae como mejora, para el caso de las empresas operadoras, la concentración de los requerimientos de información en una bandeja única, acceso a toda la información relacionada a cada denuncia y derivación de la respuesta al Osiptel a través de esta herramienta informática.</p> <p>En ese sentido, consideramos que el flujo interno previsto para la atención de las denuncias y la curva de aprendizaje del sistema no requiere de un plazo mayor al que ha sido propuesto.</p> <p>Sin perjuicio de ello, atendiendo al requerimiento realizado por las empresas operadoras y a la necesidad de adaptación al nuevo sistema de atención de denuncias, se acogen parcialmente los comentarios, prorrogando la entrada en vigencia del uso obligatorio del SISDEN hasta el 11 de diciembre de 2023, a fin de realizar pruebas integrales del sistema con las empresas operadoras y, con ello, procurar que éstas puedan adecuar exitosamente sus procesos internos al SISDEN.</p>



Es por ello por lo que, a fin de implementar cambios en los procedimientos y flujos internos establecidos la envergadura propuesta por su Despacho se requeriría un plazo de implementación no menor a sesenta días. Asimismo, solicitamos a su Despacho que considere durante la implementación de un periodo de marcha blanca de tres meses, en el cual se pueda trasladar a su Despacho observaciones y también los asesores cumplan con tener una curva de aprendizaje adecuada respecto al presente sistema, tal como se consideró en el sistema de gestión de usuarios.

3. Comentarios de ENTEL

En línea con lo mencionado en el comentario anterior, el plazo de vigencia o utilización del SISDEN debe ser posterior a las capacitaciones, para lo cual consideramos que el plazo de diez (10) días hábiles contados desde la publicación es insuficiente, más aún si observamos que el Osiptel se tomará tres (03) días hábiles para otorgar el Manual y coordinar las capacitaciones. Incluso podría darse el caso que las capacitaciones coincidan o se den en paralelo con la entrada en vigencia de la utilización del SISDEN.

En ese sentido, respetuosamente, solicitamos que el plazo de vigencia del SISDEN se contabilice en un plazo de treinta (30) días hábiles contados a partir del último día de capacitación otorgado a las empresas operadoras a fin de reforzar la capacitación del personal y determinar el proceso al interno de cada empresa operadora.

