



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 00284-2023-CD/OSIPTEL

Lima, 13 de octubre de 2023

Table with 2 columns: OBJETO and NORMA QUE ESTABLECE EL USO DEL SISTEMA DE DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO DE ACTOS ADMINISTRATIVOS O DECISIONES EMITIDOS EN EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS - SISDEN

VISTOS:

- (i) El Proyecto de Norma que establece el uso del Sistema de Denuncias por Incumplimiento de Actos Administrativos o Decisiones Emitidos en el Procedimiento de Reclamos - SISDEN, presentado por la Gerencia General;
(ii) El Informe Nº 00055-STSR/2023, que sustenta y recomienda la aprobación del referido Proyecto de Norma al que se refiere el numeral precedente, y con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, 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, Nº 28337 y Nº 28964, establece que el Osiptel ejerce, entre otras, la función normativa que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materias de su competencia, 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 infracciones por incumplimiento de obligaciones;

Que, en virtud a lo dispuesto en el inciso b) del artículo 25 del Reglamento General de Osiptel, aprobado por Resolución Nº 008-2001-PCM, este Organismo, en el ejercicio de su función normativa, tiene la facultad de dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a las reglas a la que están sujetos los procesos que se sigan ante cualquiera de los órganos funcionales del Osiptel;

Que, mediante Decreto Legislativo Nº 1412, se aprobó la Ley de Gobierno Digital, la misma que establece un marco de gobernanza para la implementación del gobierno digital en las entidades de la Administración Pública, que permita la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios públicos digitales en los tres niveles de gobierno;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD/OSIPTEL, se aprobó el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos)¹,

¹ Modificado mediante las resoluciones Nº 127-2016-CD/OSIPTEL, 048-2017- CD/OSIPTEL, 051-2018-





incorporando en el procedimiento de atención de reclamos de usuarios la figura de la denuncia. En efecto, en el artículo 83 de dicho cuerpo normativo, se habilitó a los usuarios a presentar denuncias ante la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos con el fin de que se realice la evaluación del cumplimiento de la solución anticipada de reclamos, solución anticipada del recurso de apelación, las resoluciones emitidas por la empresa operadora o por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (Trasu), así como la aplicación del silencio administrativo positivo;

Que, en la actual regulación, la figura de la denuncia se encuentra recogida en el artículo 92 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

Que, en atención a la incorporación de la figura de la denuncia, se implementó un proceso para la atención de las denuncias que establece el requerimiento de información a las empresas operadoras respecto del presunto incumplimiento denunciado, así como informar al usuario sobre las acciones y gestiones realizadas a fin de coadyuvar al cumplimiento de la decisión y/o acto administrativo por el que se acogió su pretensión; siendo que las actividades antes mencionadas se realizan de manera manual.

Que, en ese contexto, el Osiptel ha creado el Sistema de Denuncias por Incumplimiento de Actos Administrativos o Decisiones Emitidos en el Procedimiento de Reclamos (SISDEN), el cual permitirá que la tramitación de la denuncia se efectúe de manera más ágil y eficiente por parte de cada uno de los actores intervinientes, desde el ingreso de la denuncia hasta la evaluación del cumplimiento por parte de la STSR;

Que, conforme a la política de transparencia de este Organismo Regulador, según lo dispuesto en los artículos 7 y 27 de su Reglamento General, y 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, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 016-2023-CD/OSIPTTEL publicada en el diario oficial El Peruano, se dispuso la publicación, para comentarios, del Proyecto Normativo referido en la sección de VISTOS;

Que, sobre la base de la debida evaluación de los comentarios formulados al referido proyecto, y en mérito al sustento desarrollado en el Informe N° 00055-STSR/2023, que incluye la respectiva Matriz de Comentarios, corresponde al Consejo Directivo del Osiptel aprobar la Norma que establece el uso del Sistema de Denuncias por Incumplimiento de Actos Administrativos o Decisiones Emitidos en el Procedimiento de Reclamos – SISDEN;

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° 952/23 de fecha 05 de octubre de 2023;

CD/OSIPTTEL, 266-2018-CD/OSIPTTEL, 170-2020-CD/OSIPTTEL, 209-2020-CD/OSIPTTEL y Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTTEL.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

## SE RESUELVE:

**Artículo Primero.** - Aprobar la Norma que establece el Uso del Sistema de Denuncias por Incumplimiento de Actos Administrativos o Decisiones Emitidos en el Procedimiento de Reclamos - SISDEN.

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

- (i) La publicación en el diario oficial “El Peruano” de la presente Resolución, conjuntamente con la Norma señalada en el Artículo Primero.
- (ii) La publicación de la presente Resolución, conjuntamente con la Norma señalada en el Artículo Primero, su Exposición de Motivos, la Matriz de Comentarios y la Declaración de Calidad Regulatoria contenida en el Informe N° 00055-STSR/2023, en el Portal Institucional del Osiptel.
- (iii) Enviar a la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos el archivo electrónico de los documentos relativos a la Norma señalada en el Artículo Primero.

Regístrese y publíquese,

**Rafael Eduardo Munte Schwarz**  
Presidente Ejecutivo





## **Norma que establece el uso del Sistema de Denuncias por Incumplimiento de Actos Administrativos o Decisiones Emitidos en el Procedimiento de Reclamos – SISDEN**

### **Artículo 1.- Objeto**

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.

### **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 3.- Registro de denuncia**

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.

Asimismo, la denuncia puede registrarse en el SISDEN con el apoyo del personal del Osiptel.

### **Artículo 4.- Evaluación de la denuncia**

El Osiptel recibe la denuncia presentada y evalúa los siguientes requisitos:

- 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;
- Que haya vencido el plazo para el cumplimiento del acto administrativo o decisión materia de la denuncia; y,
- 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 inexecución se denuncia o los documentos que acrediten la operación del silencio administrativo positivo, según corresponda.

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.





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 a los requerimientos de información.
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.

Artículo 6.- Indisponibilidad del SISDEN

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 dicha Mesa de Partes Virtual.

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.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA. - Vigencia del SISDEN

El uso obligatorio del SISDEN inicia el once (11) de diciembre de 2023 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.

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.

### 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.

