



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 00016-2023-CD/OSIPTEL

Lima, 26 de enero de 2023

MATERIA	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
----------------	--

VISTOS:

- (i) El 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, presentado por la Gerencia General;
- (ii) El Informe N° 00007-STSR/2023 del 20 de enero de 2023, que sustenta y recomienda la aprobación del referido Proyecto, 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 N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, establece que 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;

Que, de conformidad con el artículo 26 del Reglamento General del Osiptel, aprobado con Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, la función normativa del Osiptel, que ejerce el Consejo Directivo, es indelegable, salvo por lo previsto en el inciso d) del artículo 10 del Reglamento de Organización y Funciones del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 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 N° 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, que establece en su artículo 83 que, de oficio, a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos evalúa el cumplimiento de la solución anticipada de reclamos, solución anticipada del recurso de apelación, las resoluciones emitidas por la empresa operadora o por el Trasu, así como la aplicación del silencio administrativo positivo.

Que, en atención a ello, 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, a efectos de optimizar la atención de las denuncias, se requiere emplear un sistema que permita automatizar el proceso de atención de denuncias.

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, en virtud a lo dispuesto en el inciso b) del artículo 25 del Reglamento General de Osiptel, 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, de acuerdo a la política de transparencia con que actúa el Osiptel, según lo dispuesto en los artículos 7 y 27 de su Reglamento General, y en mérito a los fundamentos desarrollados en la Declaración de Calidad Regulatoria contenida en el Informe N° 0007-STSR/2023 del 20 de enero de 2023, se considera pertinente que el Proyecto Normativo referido en la sección de VISTOS sea publicado para comentarios de los interesados, otorgándose el plazo respectivo;

En aplicación de las funciones señaladas en el inciso b) del artículo 25 del Reglamento General del Osiptel y en el inciso b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel, aprobado por el Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 908/33 de fecha 20 de enero de 2023

¹ Modificado mediante las resoluciones N° 127-2016-CD/OSIPTTEL, 048-2017- CD/OSIPTTEL, 051-2018-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 publicación para comentarios de los interesados el “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”.

Artículo Segundo.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación en el Diario Oficial “El Peruano” del 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.

Asimismo, encargar a la Gerencia General, disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución, el Proyecto de Norma, la Exposición de Motivos, así como la Declaración de Calidad Regulatoria contenida en el Informe N° 0007-STSR/2023, sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional: <https://www.osiptel.gob.pe>).

Artículo Tercero.- Establecer un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución en el diario oficial El Peruano, para que los interesados remitan sus comentarios a la Mesa de Partes Virtual del Osiptel (<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual>), mediante un archivo adjunto en formato Word.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese,

JESUS OTTO VILLANUEVA NAPURI
PRESIDENTE EJECUTIVO (E)





ANEXO

FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE COMENTARIOS

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

MATRIZ DE COMENTARIOS	
I. TEXTO NORMATIVO	
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO	VERSION FINAL DEL ARTÍCULO
II. COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
NOMBRE DE QUIEN REALIZA EL COMENTARIOS:	POSICIÓN DEL OSIPTEL
COMENTARIOS	





PROYECTO NORMATIVO

Norma que aprueba 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 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).

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

Artículo 4.- Obligaciones de las empresas operadoras

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

- 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.





- b) Revisar continuamente su bandeja de denuncias 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 5.- 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 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.

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

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.

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.

