

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. Antecedentes

El Osiptel en el marco de sus funciones, aprobó mediante la Resolución N°127-2013-CD/OSIPTEL, el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles (en adelante, el RCA)¹, en el cual se establecieron indicadores de calidad de atención y obligaciones para el reporte de información.

Durante los diez años que lleva vigente el citado reglamento, si bien se ha observado algunos avances en los resultados obtenidos, existen oportunidades de mejora que es necesario que las empresas operadoras adopten, con la finalidad de reducir la insatisfacción de los usuarios sobre la atención recibida en sus diversos canales de atención.

En este contexto, el RCA requiere no solo una actualización, sino que necesita un cambio más amplio que permita viabilizar un nuevo enfoque regulatorio, mucho más efectivo que genere incentivos a través de la comparación de resultados de los principales indicadores, así como permita a través de un sistema de información, contar con indicadores para monitorear la calidad de la atención a los usuarios y analizar el desempeño de las empresas operadoras a partir de los mismos registros de atenciones o de los reportes de caída de los sistemas de atención.

2. Análisis de la legalidad de la propuesta

La Ley N° 27332, Ley Marco de Organismos Reguladores de Servicios Públicos, así como su modificatoria, sistematizó las diversas funciones de los organismos reguladores; estableciendo respecto de las funciones normativa, supervisora y fiscalizadora, lo siguiente:

“Artículo 3.- Funciones

3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:

- a) **Función supervisora:** comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por el Organismo Regulador o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividad supervisada; (...)
- c) **Función normativa:** 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;
- d) **Función fiscalizadora y sancionadora:** comprende la facultad de imponer sanciones dentro de su ámbito de competencia por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión; (...).”

De lo anterior, se desprende que este Organismo Regulador se encuentra facultado para dictar de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Asimismo, se indica que tales reglamentos pueden definir los derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de estas con los usuarios.

En esa línea, el artículo 25 del Reglamento General del Osiptel, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, contempla una lista enunciativa de los asuntos sobre los cuales el regulador puede ejercer su función normativa; siendo que –incluso– en el literal p) de dicho artículo se consigna como asunto “Cualquier otro que, de acuerdo a las funciones encargadas al OSIPTEL, sea necesario para cumplir sus fines”.

De forma adicional, el literal h) del artículo 25 del Reglamento General del Osiptel no limita la función normativa a la fijación de indicadores técnicos de medición y uso de indicadores referidos al grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones; toda vez que, la segunda parte de este literal precisa que estos indicadores técnicos se encuentran incluidos

¹ Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 5 de septiembre de 2013.



dentro de lo que se define como “estándares de calidad y las condiciones de uso de los servicios públicos que se encuentren bajo su competencia”.

De la misma manera, se faculta al Osiptel a supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones normativas en el marco de su competencia; así como a sancionar el incumplimiento de estas por parte de los agentes del mercado.

En ese sentido, considerando el marco normativo antes citado, es posible inferir que el Osiptel se encuentra facultado a emitir disposiciones para garantizar la calidad en la atención de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

3. Problemática de calidad de atención

En la actualidad, los usuarios de las empresas operadoras pueden presentar sus solicitudes y trámites por canales tradicionales (telefónico y presencial) y también mediante los canales digitales (página web, correo electrónico, aplicativo móvil, WhatsApp, etc.), siendo que estos últimos han presentado una demanda creciente durante los últimos años. Sin embargo, el RCA vigente, solo abarca las atenciones en los canales tradicionales y no aborda los canales digitales.

Las empresas operadoras han venido implementando los canales de atención digitales con la finalidad, entre otros aspectos, de brindar un servicio digital más ágil y eficiente, descongestionando los canales tradicionales. Sin embargo, el desarrollo de los nuevos canales digitales por parte de las empresas operadoras no necesariamente garantizan una buena calidad en la atención, conforme ha revelado el estudio realizado por la consultora Consumer Truth en la que resalta, entre otros aspectos, lentitud en las respuestas y la falta de interacción personal de las empresas operadoras.

Asimismo, los resultados de los Estudios Trimestrales sobre la Calidad de Atención² al Usuario demuestran que habría un porcentaje importante de usuarios que consideran que la atención recibida es de baja calidad o de desempeño bajo, a pesar de mostrar una ligera mejoría en las últimas mediciones:

- Respecto a la valoración global de la calidad, este porcentaje se encontraba en 22% en el tercer trimestre del 2022; y, en el segundo trimestre del 2023, está en 16%.
- En la dimensión de efectividad y oportunidad, este porcentaje estaba en 28% en el tercer trimestre del 2022; y, en el segundo trimestre del 2023, está en 19%.
- En la dimensión de capacidad de respuesta se observan niveles de percepción de 25% en el tercer trimestre del 2022; y, de 18% en el segundo trimestre del 2023.
- En la dimensión de amabilidad, se observa que la percepción se encuentra en 17% y 12% en el tercer trimestre del 2022 y el segundo trimestre del 2023, respectivamente.
- En la dimensión de veracidad, se observan niveles de 21% de percepción en el tercer trimestre del 2022 y 17% en el segundo trimestre del 2023.

Por otra parte, se debe destacar que, en todos los aspectos evaluados, el canal telefónico recibió el nivel más alto de percepción negativa, mientras que los canales presenciales y digitales obtuvieron niveles menores de percepción negativa.

Adicionalmente, se debe indicar que, dada la cantidad de atenciones reportadas por las empresas, resulta relevante señalar que la referida problemática estaría afectando a un grupo importante de usuarios, aproximadamente en el segundo semestre del 2022, se estiman 12.5 millones usuarios afectados por los bajos niveles de calidad de atención³.

Por otra parte, también se reporta problemas en la medición de los indicadores. A manera de ejemplo, se puede señalar que no se estarían entregando tickets de arriba o incluso se estarían entregando tickets manuales en los que no se consignan datos (fechas). Estos aspectos estarían generando que los indicadores reportados tengan sesgos importantes y no reflejen la realidad expresada por los usuarios.

² Estos estudios estuvieron a cargo de la consultora Arellano Marketing con información de los usuarios de las empresas Telefónica, América Móvil, Entel y Viettel.

³ Este valor se obtiene multiplicando los niveles de desempeño bajo por la cantidad de atenciones por canal correspondiente al segundo semestre del 2022.



4. Propuesta normativa

4.1. Ámbito de aplicación

Considerando que todos los usuarios tienen derecho a una atención de calidad, y que, por ello, es obligación del Osiptel garantizar una adecuada tutela de ese derecho para todos los usuarios y no solamente a un grupo o sector de ellos, se ha dispuesto ampliar el ámbito de aplicación del RCA. En efecto, a diferencia del vigente reglamento, en esta propuesta normativa se está planteando que el reglamento de calidad de atención tenga un ámbito de aplicación general a los servicios públicos móviles, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil y radiodifusión por cable. No obstante, dado que existen obligaciones más gravosas se precisa que la aplicación de éstas corresponde a las empresas operadoras con más de 500 mil abonados. Dichas excepciones se precisan en la propuesta normativa.

Al respecto, es importante señalar que el Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que los consumidores tienen derecho a la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes; así como tienen derecho a contar con la opción o la alternativa de atención personal cuando la empresa operadora ofrezca al público cualquier sistema de atención automatizada asistido por inteligencia artificial o asistente digital. En atención a este derecho, se ha considerado pertinente que las obligaciones de calidad de atención no se restrinjan a un grupo de usuarios, por tanto, no solo sea aplicable a los servicios de telefonía móvil y fija; sino además a los usuarios de servicios finales como acceso a Internet y radiodifusión por cable, a fin de que a dichos usuarios también se les garantice el acceso a una atención eficaz y célere.

4.2. Disposiciones generales

Respecto a las obligaciones definidas en el artículo 4, en primer lugar, se establece la obligación expresa de contar con personal de atención debidamente capacitado y que se identifique previamente, en tanto que se ha observado que, el nivel de capacitación de los asesores es insuficiente, y es una de las causas de la insatisfacción de los usuarios.

Asimismo, se establece la obligación para las empresas operadoras de difundir información actualizada de la ubicación de los centros y puntos de atención; y, se está añadiendo la obligación de publicar también la lista de canales telefónicos y digitales; y que éstas listas estén disponibles en todas las páginas web donde la empresa operadora comercializa sus servicios.

Por otra parte, se establece la prohibición de limitar, restringir o derivar la atención de cualquier trámite o consulta a un canal de atención específico, salvo que la normativa lo indique.

Aunado a lo anterior, se establece que la empresa operadora debe garantizar que el personal encargado de la atención de los usuarios participe de las actividades de capacitación y/o evaluación realizadas por el Osiptel, para mejorar el nivel de conocimiento de las normas de protección al usuario dictadas por el Osiptel. Para este objetivo, previamente la empresa debe remitir la lista completa del referido personal que brinde atención a los usuarios a través de los canales de atención de la empresa operadora.

Por último, con la finalidad de brindar la trazabilidad de los trámites, se ha considerado pertinente definir la información mínima sobre el trámite realizado que las empresas deben brindar al usuario en caso este se lo solicite. Adicionalmente, en el caso de las empresas operadoras con más de 500 mil abonados, se está definiendo la obligación de enviar al usuario, en el transcurso del día, el tipo de trámite realizado, la fecha y código de atención, mediante mensajes o notificaciones con SMS, USSD o avisos a través del aplicativo móvil instalado o correo electrónico.

4.4 Atención presencial

Al respecto, en el artículo 5 del nuevo reglamento se realiza una definición de centro de atención y punto de atención, y se mantiene la obligación para las empresas operadoras de designar como mínimo un punto de atención en cada provincia en la cual se presta y comercializa de forma presencial el servicio.

La diferencia entre un centro de atención y punto de atención radica en que el primero debe atender todo tipo de trámite y consulta, mientras que los puntos de atención tienen la obligación de atender las consultas y trámites específicos establecidos por el Osiptel que actualmente se contemplan en la normativa vigente como la reposición de SIM card, la generación o



recuperación de contraseña única, entre otros. Cabe señalar que, en los referidos puntos de atención se debe garantizar que cualquier usuario que requiera presentar una solicitud, avería, reclamo, recurso de apelación y/o queja, recabe la constancia de presentación de estos documentos con la misma garantía, celeridad y facilidades con las que un usuario lo realiza en los centros de atención.

Por otra parte, se recoge la obligación prevista actualmente en el vigente RCA y se indica que en los centros de atención las empresas operadoras deben contar con una zona que incluya el mobiliario necesario como asientos o sillas que permita la espera de los usuarios para su atención.

En relación con las obligaciones específicas al canal presencial, se ha considerado que las empresas operadoras con una cantidad mayor a 500 mil abonados, deben cumplir lo siguiente:

- (i) Entrega de constancias físicas o virtuales y se especifica que, la empresa operadora es responsable de que cualquier persona que esté esperando dentro o fuera del centro o punto de atención debe tener una constancia de arribo.
- (ii) Brindar a solicitud del Osiptel, un espacio físico en la zona de espera de sus centros de atención, con la finalidad de atender de forma directa y rápida las consultas y/o inconvenientes de los usuarios, así como brindar información vinculada con los servicios de telecomunicaciones. Al respecto, se está especificando que la obligación también incluye la posibilidad que el Osiptel, bajo su costo, instale equipo telefónico y/u otro equipo que permita brindar asistencia a los usuarios.

Asimismo, se debe destacar que la referida obligación no se aplicará de manera generalizada, sino que el Osiptel evaluará con base a la incidencia de problemas con los usuarios qué centros de atención requieren de un servicio de atención telefónica instalado.

- (iii) Garantizar que los centros de atención y puntos de atención se encuentren disponibles, como mínimo ocho (8) horas por día y cuarenta (40) horas a la semana.

4.5 Atención telefónica y digital

Se establecen las modalidades de atención en los canales telefónico y digital, el cual tiene por objetivo distinguir entre las atenciones pasivas y las atenciones activas, y diferenciar las que se realizan con asesor humano y un asesor virtual.

Con relación a las obligaciones establecidas, se debe señalar las siguientes:

- Disponibilidad mínima de los canales de atención telefónico y digital con asesor humano de 18 horas al día y 7 días de la semana, mientras que la disponibilidad de la atención telefónica con asesor virtual y/o de autogestión con menú de opciones y para la atención digital con asesor virtual y/o autogestión sea de 24 horas al día durante los 7 días de la semana.

Considerar que la atención con asesor humano cuando se genere de la derivación de una atención virtual o de autogestión, se encuentra supeditado al horario de atención correspondiente, esto es de 18 horas al día y 7 días de la semana.

Para el caso de la atención de los reportes por sustracción o pérdida del equipo terminal móvil de los usuarios, la empresa operadora debe garantizar la disponibilidad del canal telefónico con asesor humano durante las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana; para dichos efectos, se ha considerado que dicha atención ya viene siendo ofrecida por las empresas operadoras que cuentan con más de 500 mil abonados a nivel nacional.

La empresa operadora con ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones iguales o menores a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias garantiza la disponibilidad de la atención telefónica de acuerdo a lo establecido en la Norma de las Condiciones de Uso.

- Obligación de incluir una opción específica para la atención de averías y reclamos, lo que incluye a los canales de autogestión.
- Se establecen reglas específicas a las atenciones digitales, en atención a la obligatoriedad de las disposiciones aprobadas mediante la Ley N° 31601 (Ley que modifica la Ley 29571,



Código de protección y defensa del consumidor, garantizando la atención personal del proveedor al ofrecer sistemas de atención automatizada), y que garantiza que el usuario pueda contar con la facultad de atenderse con la herramienta que mejor se adecue a sus necesidades

- Complementariamente, se está estableciendo que el algoritmo del asesor virtual debe estar configurado para trasladar al usuario con un asesor humano en cualquier etapa de la atención digital con asesor virtual. Con esta obligación se garantiza que no se vea atrapado en un bucle, debido a que el asesor virtual no cumple con identificar el problema.
- Se establece que la atención digital con asesor humano o asesor virtual se realice en el menor plazo posible en cada interacción. Esta disposición se orienta a lograr que el canal digital ofrezca un servicio de atención fluido y ágil, y el usuario no perciba que no se le está atendiendo.

4.6 Sistema de información del servicio de atención

Esta es una parte medular del nuevo reglamento de calidad de atención, dado que su eficacia depende fundamentalmente de la fiabilidad de la información de calidad que remitan las empresas operadoras, así como de la capacidad del regulador para monitorear su desempeño. Con la finalidad de mitigar la asimetría de información, se ha optado por una solución tecnológica intermedia similar a un repositorio de datos mediante la tecnología SFTP, es decir empleando un protocolo de transferencia segura de archivos. Entre las funcionalidades de este sistema se incluya la posibilidad de recoger la información de los errores en el reporte de los registros de los canales de atención y enviar las observaciones identificadas por parte del Osiptel.

Cabe señalar que, a través de esta plataforma SFTP, las empresas operadoras con más de 500 mil abonados deberán realizar la entrega de los reportes de información agregada y de los registros. Asimismo, se debe precisar que el Osiptel solo solicitará muestras de registros de atenciones (presenciales, telefónicas y digitales) y registros de arribos. En el caso de los registros de eventos de inoperatividad y los registros de centros de atención, puntos de atención y puntos de venta, la entrega sí es de la totalidad de todos los registros. De esta manera, se ha planteado una solución tecnológica que busca minimizar los costos que podría suponer a las empresas operadoras realizar estas entregas de información.

Respecto de la información entregada, la empresa operadora es responsable entre otros aspectos de verificar la consistencia, coherencia y validez de la información reportada, de tal forma que los campos enviados no se encuentren vacíos, correspondan a la información requerida, no comprendan datos inexactos y se encuentren en el formato de reporte solicitado, subsanar la información entregada en el plazo establecido y tener la disponibilidad de sus sistemas usados para entregar información. Además, la norma prevé medios alternativos para la entrega de información en escenarios puntuales.

En general, todas estas disposiciones se están proponiendo con el objetivo que el sistema sea la columna vertebral de la regulación de la calidad de atención. Es decir, reduzca la asimetría de información existente entre las empresas operadoras y el Osiptel, genere mayor eficiencia a las empresas operadoras en lo que se refiere a la remisión de la información, y permita que el Osiptel pueda realizar un seguimiento más minucioso del desempeño de las empresas operadoras respecto a los estándares de calidad que se están fijando en este nuevo Reglamento de Calidad de Atención.

Por otra parte, en lo que se refiere a los campos de información que se debe reportar en los registros de atención presencial, telefónico y digital, se debe señalar que la mayor parte de los mismos ya son considerados en la normativa vigente, sin embargo, se han añadido algunos campos necesarios para poder tener un adecuado procesamiento y sistematización de la información.

4.7 Medición de la calidad técnica de la atención

Se proponen los siguientes indicadores de calidad de atención que incluyen indicadores para los canales de atención digitales:



Indicador de Caída del Sistema de Atención (CSA):

Medido como el porcentaje del tiempo en que las plataformas de atención (centros de atención, puntos de atención, canal telefónico y canales digitales) se encuentran imposibilitadas de atender algún trámite o consulta de los usuarios respecto del tiempo en que las referidas plataformas deben estar disponibles.

Indicador de Deserción de la Atención Presencial (DAP):

Medido como el porcentaje de usuarios que recibieron una constancia de arribo en el centro de atención o punto de atención, pero que se retiraron antes de empezar su trámite.

Indicador de Tiempo de espera de la atención presencial (TEAP):

Medido como el porcentaje de atenciones presenciales en cada centro y punto de atención que empezaron dentro de los quince (15) minutos contados desde que el usuario recibió la constancia de arribo de manera física o virtual hasta que se inicia la atención.

Indicador de Corte de la atención telefónica (CAT):

Medido como el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario respecto al total de llamadas atendidas.

Indicador de Tiempo de espera en la atención telefónica - tramo 1 (AVH1):

Medido como el porcentaje de llamadas establecidas en las que se brindó al usuario la opción de comunicarse con un asesor humano dentro de los primeros 40 segundos de establecida la llamada.

Indicador de Tiempo de espera en la atención telefónica - tramo 2 (AVH2):

Medido como el porcentaje de llamadas atendidas dentro de los primeros veinte (20) segundos desde que el usuario elige o solicita atenderse con un asesor humano, hasta ser efectivamente atendido por un asesor humano.

Por otra parte, se está estableciendo que la publicación de los resultados lo realiza el Osiptel de manera periódica, y que se notificará a las empresas operadoras para que ellas cumplan con publicar estos resultados en la sección “Información a abonados y usuarios” en las correspondientes páginas web.

El objetivo de esta medida radica en que el Osiptel no solo calculará los indicadores de calidad de atención, sino que también ofrecerá la interpretación de ellos y definirá una forma de presentación que sea entendible para los usuarios. Cabe señalar que, en la actualidad, los indicadores de calidad de atención lo publican las empresas operadoras en sus páginas web, usualmente en documentos PDF o Excel, cuyo contenido no son entendibles para los usuarios y no hay una interpretación de los resultados.

4.8 Régimen de infracciones y sanciones

Al respecto, se debe señalar que en esta propuesta normativa se está planteando que, salvo la meta mínima exigible al canal de atención telefónico, los demás indicadores de calidad de atención no generarán procedimientos administrativos sancionadores, y que, en principio, responde a un enfoque de regulación por comparación. Sin embargo, dependiendo del comportamiento de las empresas operadoras, el Osiptel podría disponer acciones correctivas, o iniciar un procedimiento regulatorio orientado a definir umbrales de sanción.

En atención a estas consideraciones, el Régimen de Infracciones y Sanciones que se está proponiendo se enfoca principalmente en (i) las obligaciones mínimas exigibles a todos los canales de atención, (ii) las obligaciones establecidas para el canal presencial para las empresas con más de 500 mil abonados, (iii) las obligaciones relacionadas a las atenciones realizadas mediante los canales telefónico y digital, (iv) cumplir con la entrega de reportes y registros al Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario.

5. Evaluación de la propuesta

La alternativa propuesta genera importantes beneficios incrementales:

- Reduce la indisponibilidad del servicio.
- Mejora los tiempos de espera de los usuarios.
- Amplía la red de atención presencial.

Asimismo, los principales costos de la alternativa seleccionada serían los siguientes:

- Costo de ampliación de la capacidad de atención
- Costo de implementación de ticketeras
- Costo de reportería.



Todos estos beneficios y costos han sido estimados previamente para un año, pero deberían proyectarse en un horizonte de 5 años con la tasa de descuento social de 8.5%. Del análisis realizado se reportan los beneficios y costos de la Alternativa 2 a valor presente, y se puede apreciar que el beneficio global asciende a cerca de S/ 336 millones, mientras que el costo total asciende a S/ 38 millones en un horizonte de 5 años. Cabe señalar que el mayor costo corresponde al costo por las nuevas atenciones que se realizarían, de las cuales un segmento correspondería a atenciones de usuarios que no lograron concretar la atención con su proveedor de servicio.

Comparando ambos valores, se obtiene un ratio Beneficio-Costo de 8.83, superior a 1, lo cual implica que los beneficios sociales de implementar la norma son superiores a los costos, por lo cual se concluye que la implementación de la Alternativa 2 es económicamente recomendable.

De la misma manera, producto del análisis multicriterio, se determinó que la alternativa 1 obtiene una calificación de -0.46 en una escala de [-1;1], mientras que la alternativa 2 obtiene una calificación de 0.54, lo cual significa que es recomendable implementar la alternativa 2.

6. Análisis de impacto de la vigencia de la norma en la legislación nacional

La normativa propuesta se encuentra alineada con las disposiciones establecidas en la Constitución, referidas a la protección de los derechos de los usuarios.

En efecto, ya el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece el derecho de los consumidores a acceder a procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes; así como el derecho a contar con la alternativa de atención personal cuando el proveedor ofrezca al público cualquier sistema de atención automatizada asistido por inteligencia artificial o asistente digital.

En esa línea, el proyecto normativo solo establece garantías a los usuarios para que en aquellos trámites que le corresponde realizar como parte de la prestación del servicio público de telecomunicaciones, que se encuentran detallados en la norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Además, debe precisarse que no es una norma nueva, sino que tiene sus antecedentes en el Reglamento de Calidad de la Atención a usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, aprobado por la Resolución N°127-2013-CD/OSIPTEL.

Asimismo, el artículo 25 del Reglamento General del Osiptel, establece que este Organismo puede ejercer su función normativa, entre otros, para establecer estándares de calidad de los servicios, lo cual incluye la fijación de indicadores técnicos de medición y uso de indicadores referidos al grado de satisfacción de los usuarios. Por tanto, la regulación propuesta se realiza en el marco de las citadas disposiciones vigentes.

Sin perjuicio de ello, considerando que las disposiciones que se incorporan mediante la presente norma requieren que las empresas realicen implementaciones en sus sistemas, así como efectúen adecuaciones en sus canales de atención, se propone que entre en vigencia a los siete (7) meses posteriores a su publicación en el diario oficial El Peruano.

Adicionalmente, las obligaciones referidas a la implementación del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario, entran en vigencia a los 12 meses desde la publicación del Manual Técnico de dicho sistema.

