



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 00185-2021-CD/OSIPTEL

Lima, 28 de setiembre de 2021

MATERIA	PROYECTO DE NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
----------------	--

VISTOS:

- (i) El Proyecto de Norma presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias; y,
- (ii) El Informe Nº 0033-STSR/2021 de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, presentado por la Gerencia General del OSIPTEL, que recomienda la publicación previa para comentarios del Proyecto de Norma al que se refiere el numeral precedente, y con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley Nº 27332, modificada por las Leyes Nº 27631 y Nº 28337, el OSIPTEL ejerce, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo Nº 008-2001-PCM y modificatorias (en adelante, el Reglamento General del OSIPTEL), el OSIPTEL tiene por objetivo general, regular, normar, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, el desenvolvimiento del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones y el comportamiento de las empresas operadoras, las relaciones de dichas empresas entre sí, y las de éstas con los usuarios; garantizando la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario, regulando el equilibrio de las tarifas y facilitando al mercado una explotación y uso eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, de acuerdo a lo establecido por el artículo 24 y el inciso b del artículo 25 del mencionado Reglamento, el Consejo Directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;

Que, asimismo, el inciso b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, aprobado por el Decreto Supremo Nº 160-2020-PCM, dispone que es función del Consejo





Directivo del OSIPTEL, el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), el cual fue modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017- CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 209-2020-CD/OSIPTEL y Resolución de Consejo Directivo N° 052-2021-CD/OSIPTEL;

Que, el Reglamento de Reclamos establece el procedimiento a seguir en la tramitación de los reclamos, recursos de apelación y quejas presentados por los abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, el Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, establece las disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo, el marco de gobernanza del gobierno digital para 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 digitales por parte de las entidades de la Administración Pública;

Que mediante el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, se aprobó el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, el cual regula las actividades de gobernanza y gestión de las tecnologías digitales en las entidades de la Administración Pública en materia de Gobierno Digital, que comprende la identidad digital, interoperabilidad, servicios digitales, datos, seguridad digital y arquitectura digital, así como el marco jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales en los tres niveles de gobierno;

Que, en ese contexto, el OSIPTEL, viene desarrollando acciones de diseño e implementación de un nuevo sistema para la solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, bajo un enfoque integrado y en un entorno virtual con la finalidad de mejorar la prestación y acceso de servicios digitales en condiciones interoperables, con soluciones seguras, disponibles, escalables, ágiles y accesibles para el ciudadano;

Que, conforme a la política de transparencia de este Organismo Regulador, según lo dispuesto en los artículos 7 y 27 de su Reglamento General, 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, y en mérito a los fundamentos desarrollados en la correspondiente Exposición de Motivos e Informe N° 0033-STSR/2021, se considera pertinente que el Proyecto Normativo 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° 828/21 de fecha 23 de septiembre de 2021;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la publicación para comentarios del “Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

Artículo Segundo.- Encargar a la Gerencia General del OSIPTEL la aprobación de la publicación para comentarios del Instructivo del Sistema Interoperable, en el plazo de veinte (20) días hábiles





contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución en el Diario Oficial "El Peruano".

Artículo Tercero.- Encargar a la Gerencia General del OSIPTEL disponer las acciones necesarias para la publicación en el Diario Oficial "El Peruano" de la Resolución que aprueba la publicación para comentarios de los interesados del Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Asimismo, encargar a la Gerencia General del OSIPTEL, 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° 0033-STSR/2021, sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional: <https://www.osiptel.gob.pe>).

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.

Artículo Quinto.- Establecer un plazo de veinte (20) días hábiles, 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 al correo electrónico sid@osiptel.gob.pe, mediante un archivo adjunto en formato Word.

Regístrese y publíquese,





PROYECTO NORMATIVO

Modificación del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Artículo Primero.- Incluir los artículos 77-A, 77-B, 77-C, 77-D y 77-E al Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL, conforme a los siguientes textos:

Artículo 77-A.- Medios de elevación de expedientes al TRASU

La elevación en formato digital a la que se refiere el segundo párrafo del artículo 77 del presente Reglamento se realiza a través de servicios web configurados en el Sistema Interoperable. En dicho caso, no es de aplicación la carta de elevación a la que se refiere el numeral 2 del artículo 77.

La empresa operadora que cuente con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados a nivel nacional puede acogerse a lo dispuesto en el párrafo precedente. De no hacerlo, debe utilizar el Set de Servicios o el medio físico, con las formalidades establecidas en los artículos 29 y 77.

Artículo 77-B.- Sistema Interoperable

El Sistema Interoperable es una herramienta que permite la interacción interinstitucional entre el OSIPTTEL y las empresas operadoras, a través de un bus de integración que centraliza los servicios web. Su uso es obligatorio para las empresas operadoras con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional.

El Sistema Interoperable es utilizado para la elevación de expedientes, remisión de documentación adicional relacionada a recursos de apelación y quejas, apertura de expedientes por falta de elevación y a trámites referidos a los procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU, así como la remisión de información referente a denuncias y la atención de los requerimientos y verificaciones realizadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.

Para efectos del funcionamiento del Sistema Interoperable, la empresa operadora debe:

- (i) Registrar en sus sistemas los datos requeridos en el Anexo N° 7.
(ii) Permitir que el Sistema Interoperable acceda a los datos contenidos en el Anexo N° 4: Registro Único de Reclamos del presente Reglamento y en el Anexo N° 7.
(iii) Permitir que el Sistema Interoperable traslade los documentos que forman parte del expediente en primera instancia, conforme a lo establecido en el artículo 29 y según las formalidades requeridas para la elevación en el artículo 77.

En caso de indisponibilidad del Sistema Interoperable que se mantenga al cierre de la Mesa de Partes del OSIPTTEL, la empresa operadora debe comunicar al OSIPTTEL dicha situación y acreditarla. El OSIPTTEL evalúa la información y confirma la indisponibilidad, de corresponder. Si la indisponibilidad ocurre en el último día del plazo máximo para elevar expedientes y/o remitir documentación, el plazo se extenderá hasta el día hábil siguiente de reportada la indisponibilidad.

La Gerencia General del OSIPTTEL aprueba un Instructivo que contiene las características funcionales para la implementación del Sistema Interoperable, la descripción y estructura de los campos de datos del Anexo N° 7, así como las previsiones en caso de contingencias.



**Artículo 77-C.- Expedientes abiertos por falta de elevación a través del Sistema Interoperable**

Cuando la empresa operadora que utiliza el Sistema Interoperable no cumpla con:

- (i) Elevar el expediente de apelación, y se verifique que ha transcurrido el plazo de elevación, así como el plazo para comunicar la solución anticipada de recursos de apelación al que se refiere el artículo 68, el OSIPTEL, de oficio, abre un expediente. El TRASU considera que la empresa operadora acogió la pretensión y reconoció el sustento del reclamo del usuario, declarando a favor del usuario el reclamo presentado, siempre que el reclamo o el recurso hayan sido interpuestos sin contravenir lo dispuesto en el presente Reglamento.
- (ii) Elevar el expediente de queja, y se verifique que ha transcurrido el plazo de elevación, así como el plazo para la aplicación del silencio administrativo positivo, el OSIPTEL, de oficio, abre un expediente. El TRASU resuelve la queja sobre la base de las afirmaciones del usuario y de la documentación sustentatoria obrante en el expediente.

En estos casos, se envía automáticamente un correo a la empresa operadora involucrada con la constancia de la apertura del expediente. La empresa operadora, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, informa al usuario respecto de la creación de su expediente en el TRASU a través de los medios indicados en el cuarto párrafo del artículo 11 del presente Reglamento.

Artículo 77-D.- Set de Servicios

El OSIPTEL, mediante el Set de Servicios, pone a disposición de todos los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones y de las empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados, un portal web.

Los usuarios pueden remitir información adicional referente a los expedientes de apelaciones y quejas, solicitar la apertura de expedientes según lo indicado en el artículo 77-E, así como presentar denuncias y documentación relacionada a estas, entre otros.

La empresa operadora puede elevar expedientes de apelación y queja, remitir información de éstas, así como de las denuncias y de los procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU; y, atender requerimientos de información y verificaciones realizadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.

Sin perjuicio de lo establecido en este artículo, en cualquier momento, los usuarios y las empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados pueden utilizar el medio físico.

Artículo 77-E.- Expedientes abiertos a solicitud del usuario

La solicitud de apertura del expediente a la que se refiere los artículos 68 y 76 del presente Reglamento, sólo es aplicable para los usuarios de las empresas operadoras que no utilicen el Sistema Interoperable. Dicha solicitud y los documentos mínimos requeridos son presentados a través del Set de Servicios; de no ser posible, se presentan a través del medio físico.

Artículo Segundo.- Incluir los numerales 78 y 79 en el “Anexo 1: Régimen de Infracciones y Sanciones” del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL hasta que entre en vigencia el Régimen de Calificación de Infracciones del OSIPTEL aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 118-2021-CD/OSIPTEL, de acuerdo al siguiente texto:





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

78	La empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional o la empresa operadora que cuenta con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados y se haya acogido al Sistema Interoperable, no utilice el Sistema Interoperable para la elevación de expedientes y/o remisión de documentación adicional relacionada a recursos de apelación o quejas y/o remisión de información referente a denuncias y/o remisión de información referente a trámites de procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU y/o la atención de los requerimientos y verificaciones realizadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.	GRAVE
79	La empresa operadora que: (i) no registre en sus sistemas, utilizados para la Interoperable, los datos requeridos en el Anexo N° 7 del presente Reglamento, y/o (ii) no permita que el Sistema Interoperable acceda a los datos contenidos en el Anexo N° 4: Registro Único de Reclamos del presente Reglamento y/o en el Anexo N° 7 del presente Reglamento, y/o (iii) no permita que el Sistema Interoperable acceda a los documentos que forman parte del expediente en primera instancia, conforme a lo establecido en el artículo 29 y según las formalidades requeridas para la elevación en el artículo 77.	GRAVE

Artículo Tercero.- Incluir en el “Anexo 3: Glosario de Términos” del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, las siguientes definiciones:

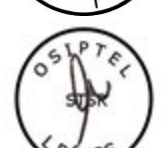
- **API:** Abreviatura de Interfaz de Programación de Aplicaciones. Una API especifica cómo los componentes de software se comunican o interactúan entre sí, y con otros, para cumplir múltiples funciones, dependiendo de los permisos que se les dé.
- **Bus de integración:** Conjunto de servicios automatizados que permiten conectar directamente al OSIPTEL con las empresas operadoras con más de 500 000 abonados, y viceversa; y, con usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados mediante un portal web. El bus de integración también lo componen servicios que permiten integrar los sistemas para atención de expedientes, denuncias, y procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU, así como la atención de los requerimientos y verificaciones realizadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, como el servicio para registro de documentos en sistema de trámite documentario del OSIPTEL.
- **Servicios web:** Sistema diseñado para soportar la interacción, tratamiento y transferencia de información; cuenta con una Interfaz (API) en formato utilizable por múltiples aplicativos informáticos, a través de la cual interactúan para el intercambio de información (exponer y consumir información).
- **Exponer información:** Por exponer información se entiende que el propietario del servicio web lo implementa con el objetivo de publicar la información y que esté disponible para ser utilizada.
- **Consumir información:** Por consumir información se entiende que el servicio web implementado tiene como objetivo interconectarse, interactuar y utilizar la información publicada.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Vigencia

La presente norma entra en vigencia a los nueve (9) meses contados desde el día siguiente de publicada en el Diario Oficial El Peruano.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 1,*678P9qs388





Segunda.- Instructivo

Encargar a la Gerencia General del OSIPTEL la aprobación del Instructivo del Sistema Interoperable, en el plazo de un (1) mes contado a partir del día siguiente de la publicación de la presente norma en el Diario Oficial El Peruano.

Tercera.- Implementación del Sistema Interoperable y Manual de Operatividad para la Implementación del Sistema Interoperable

La empresa operadora y el OSIPTEL deben implementar los servicios web indicados en los Anexo N° 5 y 6 y participar de las pruebas que resulten necesarias.

La empresa operadora debe desarrollar servicios web para poner a disposición del OSIPTEL datos y documentos (exponer información) referidos a los reclamos, recursos de apelación y quejas, conforme al Anexo N° 5.

Asimismo, el OSIPTEL desarrolla servicios web para interactuar con las empresas operadoras (consumir información) en los trámites de los reclamos, los recursos de apelación, quejas, denuncias u otros requerimientos vinculados a la labor de instrucción de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, así como en requerimientos vinculados al trámite del procedimiento administrativo sancionador, para lo cual la empresa operadora debe desarrollar servicios web conforme al Anexo N° 6.

La implementación de los servicios web se realizará en las siguientes etapas de manera progresiva:

- (i) Procedimiento de reclamos en segunda instancia correspondiente a los recursos de apelación y las quejas
- (ii) Atención de denuncias
- (iii) Evaluación y verificación de oficio de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos
- (iv) Atención de solicitudes respecto de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos
- (v) Procedimiento administrativo sancionador de competencia del TRASU

La implementación de los servicios web a la que se refiere el párrafo anterior, se inicia desde la entrada en vigencia de la norma, de manera secuencial, en los siguientes plazos:

N°	Etapas	Plazos
1.	Procedimiento de reclamos en segunda instancia correspondiente a los recursos de apelación y las quejas	60 días calendario
2.	Atención de Denuncias	15 días calendario
3.	Evaluación y verificación de oficio de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos	15 días calendario
4.	Atención de solicitudes respecto de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos	15 días calendario
5.	Procedimiento administrativo sancionador de competencia del TRASU	15 días calendario

Encargar a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos la aprobación del Manual de Operatividad para la Implementación del Sistema Interoperable, en el plazo de siete (7) meses contados desde el día siguiente de la publicación de la presente norma en el Diario Oficial El Peruano.

La empresa operadora que: (i) no desarrolle servicios web para poner a disposición del OSIPTEL datos y documentos (exponer información) referidos a los reclamos, recursos de apelación y quejas conforme al Anexo N° 5 del Reglamento; y/o, (ii) no desarrolle servicios web para que el OSIPTEL interactúe con los servicios de la empresa operadora (consumir información) en los





trámites de los reclamos, los recursos de apelación, quejas, denuncias u otros requerimientos vinculados a la labor de instrucción de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, así como los relacionados al procedimiento administrativo sancionador, conforme al Anexo N° 6; y/o, (iii) no realice las implementaciones y/o pruebas necesarias en el plazo establecido, siguiendo las indicaciones señaladas en el Manual de Operatividad para la implementación del Sistema Interoperable y de ser el caso, los ajustes que resulten pertinentes, conforme a lo requerido por escrito por el OSIPTEL; incurre en infracción muy grave.

Cuarta .- Exigibilidad

La exigibilidad de las disposiciones vinculadas a la utilización del Sistema Interoperable y el Set de Servicios se sujetará a la implementación de los mismos.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

Única.- Acogimiento al Sistema Interoperable por parte de empresas con una cantidad menor o igual 500 000 abonados

Para el inicio del proceso de implementación del Sistema Interoperable, las empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados que decidan acogerse al Sistema Interoperable, deberán comunicar dicha intención al OSIPTEL en el plazo máximo de quince (15) días hábiles de publicada la presente norma. Para ello, deben cumplir con registrar y permitir que el Sistema Interoperable acceda a los datos contenidos en los Anexos N° 4 y 7 del presente Reglamento, así como el traslado de los documentos que forman parte del expediente en primera instancia y las demás obligaciones establecidas en la presente norma.

Asimismo, dicho acogimiento puede ser solicitado luego de culminadas todas las etapas señaladas en la Tercera Disposición Transitoria.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

Única.- Derogación

Derogar el artículo 78 y el numeral 52 del “Anexo 1: Régimen de Infracciones y Sanciones” del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL.





ANEXO 5

LISTADO DE SERVICIOS WEB POR PARTE DE LA EMPRESA OPERADORA PARA PONER A DISPOSICIÓN DEL OSIPTEL INFORMACIÓN

(EXPONER INFORMACIÓN)

N°	Propietario	Solicitante	Nombre	Detalle	Etapas de Proceso
1	Empresa Operadora	OSIPTEL	Elevar expedientes de apelaciones y quejas de oficio	API de empresa operadora que OSIPTEL pueda crear automáticamente expedientes no elevados en el plazo indicado en el marco normativo (Expedientes abiertos de oficio), mediante esta API de empresas operadoras OSIPTEL podrá obtener todos los datos y documentos requeridos para la elevación de expedientes de oficio.	Procedimiento de reclamos en segunda instancia
2	Empresa Operadora	OSIPTEL	Obtener datos de dirección de instalación y facturación	API de empresas operadoras para que OSIPTEL pueda obtener los datos sobre dirección de instalación o dirección de facturación de los usuarios	Procedimiento de reclamos en segunda instancia





ANEXO 6

LISTADO DE SERVICIOS A DESARROLLAR POR LAS EMPRESAS OPERADORAS PARA
INTERACTUAR Y CONSUMIR INFORMACIÓN DE OSIPTEL

N°	Propietario	Solicitante	Nombre	Detalle	Etapas de proceso
1	OSIPTEL	Empresa Operadora	Elevar expedientes de apelaciones y quejas	API de OSIPTEL para que las empresas operadoras puedan elevar expedientes de apelaciones y quejas de primera a segunda instancia	Procedimiento de reclamos en segunda instancia
2	OSIPTEL	Empresa Operadora Usuario	Elevar información adicional de apelaciones y quejas	API de OSIPTEL para que las empresas operadoras y usuarios puedan elevar de información adicional para expedientes de recursos de apelación y quejas.	Procedimiento de reclamos en segunda instancia
3	OSIPTEL	Empresa Operadora	Elevar cumplimiento de resoluciones en segunda instancia	API de OSIPTEL para que las empresas operadoras puedan elevar el cumplimiento de resoluciones de segunda instancia	Procedimiento de reclamos en segunda instancia
4	OSIPTEL	Empresa Operadora Usuario	Elevar documentación relacionada a denuncias	API de OSIPTEL para que las empresas operadoras y usuarios puedan elevar documentación relacionada a denuncias	Atención de denuncias
5	OSIPTEL	Empresa Operadora Usuario	Obtener información sobre expedientes en segunda instancia	API de OSIPTEL para que tanto las empresas operadoras y usuarios como usuarios puedan obtener información sobre algún expediente	Procedimiento de reclamos en segunda instancia
6	OSIPTEL	Empresa Operadora	Elevar documentación relacionada a expediente PAS	API de OSIPTEL para que las empresas operadoras puedan elevar documentación relacionada a expediente PAS	Procedimiento administrativo sancionador de competencia del TRASU
7	OSIPTEL	Empresa Operadora	Elevar documentación relacionada a un caso especial	API de OSIPTEL para que las empresas operadoras puedan elevar documentación relacionada a un caso especial	Atención de solicitudes de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos





8	OSIPTEL	Empresa Operadora	Elevar documentación relacionada a informe de evaluación y verificación	API de OSIPTEL para que las empresas operadoras puedan elevar documentación relacionada a algún informe de evaluación y verificación	Evaluación y verificación de oficio de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos
---	---------	-------------------	---	--	---





ANEXO N° 7

INFORMACIÓN A SER PROPORCIONADA POR LA EMPRESA OPERADORA EN SISTEMA INTEROPERABLE

i) Respetto del registro sobre reclamos presentados:

- Nombre de razón social, de ser persona jurídica
- Submateria de reclamo, conforme a los supuestos establecidos en el artículo 28 del Reglamento de Reclamos.
- Encausamiento del Libro de Reclamaciones (SÍ/NO)
- Fecha de encausamiento del reclamo, de provenir del Libro de Reclamaciones
- Fecha de subsanación de inadmisibilidad de reclamo, en caso se haya declarado inadmisibile
- Número de recibo reclamado, de estar vinculada una facturación o cobro
- Fecha de emisión de recibo reclamado, de estar vinculada una facturación o cobro
- Fecha de vencimiento de recibo reclamado, de estar vinculada una facturación o cobro
- Moneda del monto reclamado, de estar vinculada una facturación o cobro
- Tipo de ajuste efectuado, de aplicar
- Número de documento de ajuste, de aplicar
- Monto ajustado, de aplicar
- Moneda de monto ajustado, de aplicar
- Medios probatorios actuados
- Fecha de reporte asignado, de tratarse de reclamos por calidad.
- Código de problema del sistema de Gestión de Usuarios, de provenir de dicho sistema
- Aceptación del usuario para la notificación electrónica en primera instancia
- Dirección electrónica para la notificación electrónica en primera instancia
- Dirección física del reclamante consignada en el formulario de reclamo
- Teléfono de contacto
- Otros tipos de notificación de resolución de primera instancia
- Moneda del monto ajustado en resolución de primera instancia, de aplicar
- Monto ajustado en resolución de primera instancia, de aplicar

ii) Respetto de las apelaciones presentadas:

- Nombre de razón social, de ser persona jurídica
- Tipo de expediente elevado (RA)
- Apelación se presentó después de la emisión de la resolución de primera instancia (SÍ/NO)
- Aceptación del usuario para la notificación electrónica en segunda instancia
- Dirección electrónica para la notificación electrónica en segunda instancia
- Dirección física y código de ubicación geográfica de dirección de apelante
- Dirección de facturación para efectos de notificación
- Dirección de instalación para efectos de notificación
- Encausamiento de RA del Libro de Reclamaciones (SÍ/NO)





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

- Fecha de encausamiento del recurso de apelación, de provenir del Libro de Reclamaciones
- Emisión de resolución de inadmisibilidad de RA (SÍ/NO)

iii) Respeto de las quejas presentadas:

- Tipo de expediente elevado (RQJ)
- Nombre de razón social, de ser persona jurídica
- Aceptación del usuario para la notificación electrónica de la queja
- Dirección electrónica para la notificación electrónica de la queja
- Dirección física y código de ubicación geográfica de dirección de quejoso
- Dirección de facturación para efectos de notificación
- Dirección de instalación para efectos de notificación
- Encausamiento de queja del Libro de Reclamaciones (SÍ/NO)
- Fecha de encausamiento de la queja, de provenir del Libro de Reclamaciones
- Emisión de resolución de inadmisibilidad de RQJ (SÍ/NO)
- Medios probatorios elevados

iv) Respeto de la notificación de reclamo

Notificación electrónica

- Número de resolución a notificarse, consignado en el cargo de notificación electrónica
- Código de reclamo consignado en el cargo de notificación electrónica
- Dirección electrónica a la que se realizó la notificación
- Fecha y hora de envío de correo para notificación electrónica de resolución de primera instancia
- Fecha y hora de notificación electrónica de resolución de primera instancia

Notificación Personal (Tercero/Reclamante)

- Nombre o razón social del reclamante, consignado en el cargo de notificación
- Número de resolución a notificarse, consignado en el cargo de notificación
- Código de reclamo consignado en el cargo de notificación
- Dirección de domicilio donde se realizó la notificación, consignado en el cargo de notificación
- Nueva dirección a la que se vuelve a notificar, en caso provenga de notificación infructuosa
- Fecha y hora consignada en el cargo de notificación
- Nombre, apellido y número de documento legal de identificación del notificador
- Firma del notificador en el cargo de notificación (SÍ/NO)
- Nombre, apellido, tipo y número de documento legal de identificación de persona que recibe notificación
- Relación con el reclamante de persona que recibe notificación
- Firma de persona que recibe notificación en el cargo de notificación (SÍ/NO)

Acta de Primera Visita

- Nombre o razón social del reclamante, consignado en el acta





- Número de resolución a notificarse, consignada en el acta de primera visita
- Código de reclamo consignado en acta de primera visita
- Dirección de domicilio donde se realizó la primera visita, consignada en el acta
- Nueva dirección a la que se vuelve a notificar, en caso provenga de notificación infructuosa
- Fecha y hora en que se realiza la primera visita, consignada en acta
- Fecha y hora aproximada consignada en acta en que se realizará segunda visita
- Nombre, apellido y número de documento legal de identificación del notificador
- Firma del notificador en el acta de primera visita (SÍ/NO)
- Observaciones de notificador, en caso de notificación infructuosa (dirección inexistente o dirección incompleta)

Notificación Bajo puerta

- Nombre o razón social del reclamante, consignado en el cargo de notificación
- Número de resolución a notificarse, consignada en el cargo de notificación
- Código de reclamo consignado en el cargo de notificación
- Dirección de domicilio donde se realizó la notificación, consignado en el cargo de notificación
- Nueva dirección a la que se vuelve a notificar, en caso provenga de notificación infructuosa
- Negativa a recibir cargo en primera visita (SÍ/NO)
- Fecha y hora de notificación, consignada en el cargo de notificación
- Nombre, apellido y número de documento legal de identificación del notificador
- Firma del notificador en cargo de notificación (SÍ/NO)
- Datos de colindantes derecho e izquierdo (número, manzana, lote, no visible o no tiene)
- Datos adicionales de cargo, en caso de no contar con colindante (número de casa de frente, número de suministro eléctrico, número de poste eléctrico)
- Características de Fachada: (número de piso, color de fachada, material de puerta u otros)

v) Información de relacionada a la solución anticipada de recursos apelación (SARA) de acuerdo al artículo 68

- Aplicación del SARA en virtud del artículo 68 (SÍ/NO)
- Fecha de comunicación del SARA, de acuerdo a lo establecido en el artículo 68.

