

Anexo N° I

MATRIZ DE COMENTARIOS

Comentarios al “PROYECTO DE NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”

Resolución de Consejo Directivo N° 00118-2020-CD/OSIPTTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 05 de septiembre de 2020.

COMENTARIOS RECIBIDOS:

Se han presentado comentarios al referido Proyecto, mediante las siguientes comunicaciones:

- Comunicación del señor Jorge Pinto Rossi, recibida el 19 de setiembre de 2020.
- Comunicación de Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, TELEFONICA), remitida mediante Documento TDP-2743-AG-GER-20, recibida el 21 de setiembre de 2020.
- Comunicación de América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, CLARO), remitida mediante Documento DMR-CE-1979-20, recibida el 21 de setiembre de 2020.
- Comunicación de Entel Perú S.A (en adelante, ENTEL), remitida mediante Documento CGR-3619/2020, recibida el 21 de setiembre de 2020.
- Comunicación de Viettel Perú S.A.C. (en adelante, BITEL), remitida mediante Carta N° 2463-2020/DL, recibida el 21 de setiembre de 2020.





Artículo del Proyecto a Comentarios	Versión Final del Artículo
<p><b>Artículo Primero.</b> - Sustituir la denominación del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N ° 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, con el siguiente texto:</p> <p style="text-align: center;"><i>“Reglamento para la Atención de <b>Gestiones</b> y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”</i></p>	<p><b>Artículo Primero.</b> - Sustituir la denominación del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N ° 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, con el siguiente texto:</p> <p style="text-align: center;"><i>“Reglamento para la Atención de <b>Gestiones</b> y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”</i></p>
<p><b>Comentarios recibidos</b></p> <p><b>TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.</b></p> <p>Al respecto, el proyecto normativo amplía los alcances de la norma vigente e incorpora gestiones adicionales a los reclamos, por lo que es necesario que se defina qué casuísticas se encuentran dentro del término “Gestiones”.</p>	<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p> <p>Respecto del comentario de la empresa <b>TELEFÓNICA</b> es oportuno precisar que las casuísticas o materias tramitadas como <i>Gestiones</i> serán definidas en el “Instructivo Técnico para el Sistema de Gestión de Usuarios” (en adelante, el Instructivo Técnico), conforme se ha señalado en la Segunda disposición final del presente proyecto de norma. Dicho instructivo técnico será oportunamente publicado para comentarios.</p> <p>Sin perjuicio de ello, cabe indicar que en el Informe N° 071-GPSU/2020 que sustentó la propuesta normativa se listaron las casuísticas de problemas que fueron gestionados, tales como problemas relacionados con la baja del servicio no ejecutada o no solicitada, la migración de planes tarifarios no ejecutados o no solicitados, la suspensión temporal del servicio no ejecutada o no solicitada, entre otros.</p>
<p><b>Artículo del Proyecto a Comentarios</b></p>	<p><b>Versión Final del Artículo</b></p>
<p><b>Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación</b></p> <p><i>El presente Reglamento establece las disposiciones que, obligatoriamente, deben aplicar las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones para la atención de <b>las gestiones sistematizadas</b> y los reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.</i></p> <p><i>Asimismo, rige la actuación del <b>Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones -OSIPTEL</b> en su función de resolver los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios de</i></p>	<p><b>Artículo 1.- Objeto y ámbito de aplicación</b></p> <p><i>El presente Reglamento establece las disposiciones que, obligatoriamente, deben aplicar las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones para la atención de <b>las gestiones sistematizadas</b> y los reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.</i></p> <p><i>Asimismo, rige la actuación del <b>Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones -OSIPTEL</b> en su función de resolver los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios de</i></p>



servicios públicos de telecomunicaciones; <u>así como, el funcionamiento del Sistema de Gestión de Usuarios.</u>	servicios públicos de telecomunicaciones; <u>así como, el funcionamiento del Sistema de Gestión de Usuarios.</u>
<p><b>Comentarios recibidos</b></p> <p><b>TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.</b></p> <p>Sobre el particular, dada la incorporación del término “gestiones sistematizadas”, resulta necesario incorporar la definición del mismo en el cuerpo normativo.</p> <p>Asimismo, es necesario realizar una revisión conjunta de las transacciones que ingresarían a través del Sistema de Gestión de Usuarios, con la finalidad de que ingresen a través del mismo las transacciones que correspondan.</p>	<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p> <p>No se acoge el comentario de <b>TELEFÓNICA</b>, dado que el término “gestiones” no resulta ajeno a las empresas operadoras, toda vez que el OSIPTEL, a través de la Dirección de Atención y Protección del Usuarios (DAPU)<sup>1</sup> recibe con frecuencia, a nivel nacional los problemas de los usuarios en el que manifiestan que se habrían comunicado con sus respectivas empresas operadoras (mediante sus diversos canales de atención) y no habrían obtenido respuesta o solución al problema reportado.</p> <p>En atención a ello, el OSIPTEL gestiona, a nivel nacional, los problemas reportados por los usuarios de telecomunicaciones, interviniendo y requiriendo directamente a las empresas operadoras la atención a los mismos. Posteriormente, se envía al usuario el resultado de las acciones realizadas.</p> <p>Respecto al comentario referido a realizar una revisión de las transacciones que ingresarían al Sistema, se debe señalar que las casuísticas o materias tramitadas como gestiones serán definidas en el Instructivo Técnico, el cual será publicado previamente para comentarios de los interesados.</p>
<p><b>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</b></p> <p>Respecto al mecanismo y finalidad de la Solución Anticipada de Reclamos, nos queda la duda sobre la naturaleza de esta nueva figura relacionada a la existencia de gestiones sistematizadas, principalmente debido a que, según lo establecido en las disposiciones contenidas en este Proyecto, dichas gestiones sistematizadas no ameritarían atención por parte de las empresas operadoras en el caso que pre exista un trámite de SAR.</p>	<p>En atención al comentario de <b>CLARO</b> se debe precisar que el Sistema de Gestión de Usuarios actúa en segunda línea, pues el usuario previamente debe comunicarse con su empresa operadora frente al problema. En ese sentido, la empresa tiene la facultad y la oportunidad de aplicar un SAR ante el reporte del usuario. Se aclara que el derecho a reclamar del usuario es independiente del medio que lo realice. Cabe indicar que, a través del Sistema de Gestión de Usuarios, la empresa operadora tiene la oportunidad de atender y solucionar el problema de su propio abonado/usuario, sin necesidad de que llegue a un reclamo.</p> <p>Cabe recordar que la Solución Anticipada de Reclamo es un mecanismo que evita la presentación de un reclamo cuya potestad de la aplicación de</p>

<sup>1</sup> Antes Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y la Gerencia de Oficinas Desconcentradas.



En ese sentido se podría generar un incentivo para que los usuarios opten por estas gestiones sistematizadas incluso antes que concretar un SAR, contradiciendo con ello la finalidad de este mecanismo.

Asimismo, considerando que estas gestiones podrían ser encauzadas a un reclamo solo con la no conformidad del usuario frente a la atención brindada ello también generaría un aumento en los trámites de reclamos sin que hayan pasado previamente por el SAR.

esta solución depende exclusivamente de la empresa operadora quien podrá ofrecer esta alternativa o registrar el reclamo solicitado por el usuario.

El Sistema de Gestión de Usuarios no impide que la empresa operadora pueda brindar una solución que evite la presentación de un reclamo, por cuanto el problema del usuario se le va a comunicar mediante el Sistema y se otorgará un plazo para que pueda brindar una respuesta, en la cual precisamente lo que se busca es que se otorgue una solución inmediata al problema reportado por el abonado/usuario.

De otro lado, es oportuno precisar que no todas las materias de reclamos serán tramitados por este Sistema, por lo que no habría una afectación directa a la posibilidad de ofrecer Soluciones Anticipadas de Reclamos por parte de las empresas operadoras.

Por otro lado, es necesario mencionar que la cantidad de Soluciones Anticipadas de Reclamos reportadas por las empresas operadoras es mínima a comparación de la cantidad de reclamos registrados por los usuarios, por lo tanto es necesaria la habilitación de esta nueva alternativa a la presentación de reclamos.

Ahora bien, en caso que un usuario cuente con una Solución Anticipada de Reclamo, este deberá seguir el trámite establecido para tal efecto en el Reglamento y no podrá ser tramitado mediante el Sistema de Gestión de Usuarios, considerando que son alternativas con las que contaría el usuario para solucionar su problema previo a iniciar un procedimiento de reclamo.

Este organismo busca brindar una alternativa digital de solución de los problemas del usuario, considerando que si bien puede acceder a un SAR, para ello requiere contactarse por alguno de los canales de su empresa operadora y éstos en algunos casos resultan inaccesibles para el usuario, por motivos de congestión, caída de sistemas, entre otros.

**Comentarios del señor JORGE PINTO ROSSI**

Definir el término "Queja" y el de "Reclamo" a fin de evitar confusión y evasión de responsabilidades de los infractores.

El comentario no se encuentra relacionado con la propuesta normativa, sin perjuicio de ello, se tomará en cuenta para una próxima modificación del Reglamento de Reclamos.



	Cabe indicar que, conforme se ha señalado en los comentarios anteriores, el actual cuerpo normativo no establece una definición de reclamos o quejas, no obstante sí se han precisado los supuestos en los que se puede presentar una queja (artículo 70° del actual reglamento de reclamos) y reclamos (artículo 28°).
<b>Artículo del Proyecto a Comentarios</b>	<b>Versión Final del Artículo</b>
<p><b>Artículo 11.- Mecanismos adicionales de acceso e información del expediente</b></p> <p>Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, tanto el OSIPTEL como las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional, según corresponda, deben implementar mecanismos idóneos que permitan a los abonados y/o usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital; así como conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Soportes o medios informáticos ubicados en las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora y en las dependencias del OSIPTEL; y,</li> <li>2. Mecanismos en línea en la página web de la empresa operadora y del OSIPTEL, mediante una cuenta o clave secreta que debe ser proporcionada al usuario, cuando éste la solicite. En el caso de las empresas operadoras, dichos mecanismos se incluyen en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" de su página web.</li> </ol> <p>La información contenida en los expedientes, en formato digital, debe actualizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la realización de cualquier actuación procesal y debe conservarse por un período mínimo de un (1) año contado desde la fecha que la resolución que puso fin al procedimiento haya quedado firme o haya causado estado.</p> <p>Cuando sea el usuario quien acceda al expediente, la empresa operadora y el OSIPTEL deben establecer mecanismos que</p>	<p><b>Artículo 11.- Mecanismos adicionales de acceso e información del expediente</b></p> <p>Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, tanto el OSIPTEL como las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional, según corresponda, deben implementar mecanismos idóneos que permitan a los abonados y/o usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital; así como conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Soportes o medios informáticos ubicados en las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora y en las dependencias del OSIPTEL; y,</li> <li>2. Mecanismos en línea en la página web de la empresa operadora y del OSIPTEL, mediante una cuenta o clave secreta que debe ser proporcionada al usuario, cuando éste la solicite. En el caso de las empresas operadoras, dichos mecanismos se incluyen en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" de su página web.</li> </ol> <p>La información contenida en los expedientes, en formato digital, debe actualizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la realización de cualquier actuación procesal y debe conservarse por un período mínimo de un (1) año contado desde la fecha que la resolución que puso fin al procedimiento haya quedado firme o haya causado estado.</p> <p>Cuando sea el usuario quien acceda al expediente, la empresa operadora y el OSIPTEL deben establecer mecanismos que resguarden el secreto de las telecomunicaciones u otros derechos reconocidos por disposiciones constitucionales y/o legales.</p>



resguarden el secreto de las telecomunicaciones u otros derechos reconocidos por disposiciones constitucionales y/o legales.

Asimismo, las empresas operadoras y el OSIPTEL pueden enviar, al servicio público móvil indicado por el usuario, mensajes cortos de texto (SMS) o implementar mecanismos adicionales para informar a los usuarios, entre otros, el estado del procedimiento asociado a su expediente, el plazo para obtener respuesta al mismo, así como la emisión de resoluciones o actos administrativos.

Asimismo, las empresas operadoras y el OSIPTEL pueden enviar, al servicio público móvil indicado por el usuario, mensajes cortos de texto (SMS) o implementar mecanismos adicionales para informar a los usuarios, entre otros, el estado del procedimiento asociado a su expediente, el plazo para obtener respuesta al mismo, así como la emisión de resoluciones o actos administrativos.

**Comentarios recibidos**

**Posición del OSIPTEL**

**ENTEL PERÚ S.A.**

Es necesario efectuar una modificación del artículo 11 bajo comentario a efectos que ante cualquier acto que el abonado efectúe en el cual tome conocimiento pleno del contenido del acto administrativo que se emita y se encuentre pendiente de notificar, se considere como tal. En consecuencia, proponemos se modifique y adicione a la redacción del último párrafo del artículo 11, lo siguiente:

[...]

*La empresa operadora queda dispensada de notificar si acredita que el abonado o el usuario tomó conocimiento del acto administrativo a través de cualquier medio electrónico o informático; o accede al expediente de reclamo en el cual se encuentran los actos administrativos pendientes de notificar.”*

En atención al comentario señalado por **ENTEL** respecto de la posibilidad de considerar como notificado al reclamante que tome conocimiento, mediante medios digitales o a través del acceso al expediente virtual, de los actos pendientes de notificar consideramos necesario precisar que el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los servicios públicos de las telecomunicaciones es concordante con las disposiciones del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Dicha norma dispone que uno de los principios del procedimiento administrativo es el del debido procedimiento, el cual incluye el derecho de los administrados a ser notificados y al acceso al expediente, siendo actos completamente distintos. En ese sentido, no resulta posible el acogimiento de dicha sugerencia.

Por otro lado, es necesario mencionar que el actual Reglamento de Reclamos prevé la posibilidad de notificar a los usuarios por medios electrónicos (correo electrónico o casilla) siempre y cuando que se cuente con la autorización expresa del usuario, por lo que el comentario de **ENTEL** pretende reemplazar la voluntad del reclamante respecto del medio de notificación elegido, lo cual contraviene el marco normativo vigente y afecta al usuario.

**VIETTEL PERÚ S.A.C.**

Nos resulta preocupante que OSIPTEL no desarrolle, bajo los lineamientos de análisis de impacto regulatorio u otra justificación

Respecto del comentario de la empresa **BITEL**, resulta importante señalar que no se ha pretendido eliminar la obligación de la empresa operadora de implementar un sistema interconectado para el acceso por parte del OSIPTEL a la plataforma de expedientes de reclamos de las empresas





razonable, la eliminación de su obligación de implementar un sistema interconectado a la plataforma de acceso al expediente con las empresas operadoras. Especialmente, su falta de implementación y/o intenciones similares durante los ya cinco (5) años de vigencia del Reglamento sujeto a implementación.

Por el contrario, a través del artículo 11A del presente proyecto, pretende trasladar a las empresas operadoras la obligación de adecuar sus plataformas ya implementadas bajo el sustento de que la disparidad de la información mostrada y/o la forma de acceso dificultan el acceso a los expedientes de reclamos, generando mayor inversión de tiempo y recursos adicionales, afectando principalmente a los abonados. Sin embargo, ¿OSIPTEL ha desarrollado cuáles son los tiempos y recursos que toma la supuesta imposibilidad o dificultad en el acceso oportuno al procedimiento de reclamos? o ¿ha desarrollado la afectación que causa al usuario que OSIPTEL no pueda acceder a los expedientes de reclamos a través de las plataformas ya implementadas por la empresa operadora? A nuestro criterio, ninguna de las preguntas ha sido contestada a cabalidad en el Informe 00071-GPSU/2020 y/o en la Exposición de Motivos. Así, en los documentos antes referidos tampoco se han desarrollado opciones alternas de implementación conjunta, como el sistema interconectado, que permita disminuir los costos de una implementación unilateral a cargo de la empresa operadora, o la idoneidad de la eliminación del sistema interconectado y su reemplazo por un sistema estandarizado por las empresas operadoras con la única finalidad de disminuir costos de gestión del regulador.

En este sentido, reiteramos nuestra profunda preocupación por el desplazamiento de una obligación a cargo del OSIPTEL que fue omitida por casi cinco años y ahora se pretende trasladar a las empresas operadoras sin mayor justificación y/o análisis de costo regulatorio que será asumido por estas últimas.

operadoras, establecido en el artículo 11° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos).

En efecto, la intención primigenia de la iniciativa normativa aprobada mediante la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL, tal como se especifica en el informe sustentatorio y la exposición de motivos de la referida norma, fue permitir al organismo regulador verificar, en cualquier momento, si las empresas operadoras vienen cumpliendo con lo establecido en la norma al resolver los reclamos de los usuarios, función que viene realizando este Organismo con el actual acceso brindado por las empresas operadoras en atención al referido artículo. Asimismo, la utilización del término sistema interconectado en ningún momento significó que el OSIPTEL cuente con una obligación que actualmente estaría trasladando a las empresas operadoras, toda vez que estas estuvieron entendidas de las implicancias de la referida obligación.

Particularmente, en atención a la comunicación C.02231-GPSU/2018 dirigida a **BITEL**, en la que se solicita nos indique los requerimientos técnicos necesarios para definir el acceso en línea a los expedientes de reclamos a la que hace referencia el artículo 11° del citado Reglamento, la empresa operadora brindó el acceso web que actualmente el OSIPTEL utiliza para verificar la correcta atención de los reclamos presentados por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones (mediante carta N° 1133-2018/DL recibida el 27 de abril del 2018).

En ese sentido, resulta erróneo indicar que el OSIPTEL haya omitido su implementación o alguna intensión similar, siendo que, en su oportunidad, la Dirección de Atención y Protección del Usuario requirió a las empresas operadoras que se encontraban dentro del ámbito de la aplicación, el acceso al que hace referencia el citado artículo.

Por lo tanto, la eliminación de esta obligación del artículo 11° y su inclusión en el artículo 11A°, corresponde a una mejora a los accesos ya implementados actualmente por las empresas operadoras, con la finalidad de que brinden características técnicas, de información y funcionales homogéneas y que posteriormente este acceso sustituya ciertos requerimientos de información que realiza el OSIPTEL de manera periódica.



Así, las empresas operadoras deberán implementar las mejoras requeridas, lo que permitirá al OSIPTEL hacer un mejor seguimiento del procedimiento de reclamo que tiene a su cargo, al ser primera instancia administrativa.

En efecto, en aras de conocer en primera línea los problemas que reportan los usuarios, y cómo la empresa realiza la atención del procedimiento de reclamo e identificar los puntos de mejoras de dicho procedimiento, el OSIPTEL ha venido accediendo a sus sistemas de expedientes virtuales habilitados para poder realizar el monitoreo correspondiente.

Con relación a ello, producto del análisis efectuado a los expedientes virtuales de reclamos de primera instancia, se han podido identificar problemáticas que ameritan oportunidades de mejora, tales como (i) falta de motivación de las resoluciones emitidas por la primera instancia, (ii) falta de atención del requerimiento que motivó al usuario la presentación del reclamo por parte de las empresas operadoras, (iii) información incompleta en los expedientes virtuales de reclamos, entre otros. Los referidos hallazgos han sido comunicados oportunamente a las empresas operadoras para su atención efectiva a través de comunicaciones escritas y/o reuniones de trabajo. Asimismo, los casos que ameritaban fueron trasladados a la Dirección de Fiscalización e Instrucción para las acciones que correspondan.

En ese sentido, en el ejercicio de estas funciones, se ha puesto en evidencia que dichos expedientes no cuentan con la información mínima (o las facilidades para acceder a esta) para entender el panorama de los reclamos o garantizar el análisis realizado por el regulador. Así, resulta coherente inferir que al contar con mayores facilidades técnicas, funcionales y de información, el OSIPTEL podrá detectar con mayor probabilidad hallazgos u observaciones que permitan a las empresas operadoras mejorar integralmente su procedimiento de atención de reclamos, lo que posteriormente se traduce en una menor afectación al usuario a la que ya habría incurrido al iniciar un procedimiento administrativo por algún inconveniente presentado con su servicio público de telecomunicaciones.

Por tanto, conforme lo expuesto en el Informe N° 00071-GPSU/2020, se reitera la necesidad de uniformizar las características técnicas, funcionales y de información relacionadas al acceso a los expedientes de reclamos de primera instancia por parte del OSIPTEL.





Artículo del Proyecto a Comentarios	Versión Final del Artículo
<p><b>Artículo 29.- Formación del expediente</b></p> <p><i>El reclamo, así como los subsiguientes recaudos, medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, deben formar un expediente administrativo, cuya organización se rige por las siguientes reglas:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>1. Los documentos que integren el expediente son compaginados siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones.</i></li> <li><i>2. Los documentos que integren el expediente deben encontrarse unidos físicamente en una carpeta, folder u otro elemento similar, de forma que se preserve su unidad y permita, al mismo tiempo, la incorporación manual de nuevas páginas.</i></li> <li><i>3. Las empresas operadoras que hagan uso de archivos conservados mediante microformas o medios informáticos para el archivo y tramitación de expedientes, de conformidad con la normativa de la materia, se encuentran exceptuadas del cumplimiento de lo establecido en el numeral anterior, salvo para efectos de su elevación al TRASU, cuando corresponda.</i></li> <li><i>4. El expediente no puede exceder de doscientos (200) folios, el exceso da lugar a la formación de un nuevo cuaderno que pertenece al mismo expediente. Si este límite obliga a dividir escritos o documentos que constituyan un solo texto, entonces se mantiene su unidad.</i></li> <li><i>5. Todas las páginas que conforman el expediente deben ser debidamente numeradas en cada folio, manteniéndose así durante su tramitación. Los expedientes que se incorporan o acumulan a otros no continúan su foliatura, dejándose constancia de su agregación y de su cantidad de fojas.</i></li> <li><i>6. La empresa operadora asigna al expediente un código o número único de reclamo, el mismo que se mantiene durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia.</i></li> </ol>	<p><b>“Artículo 29.- Formación del expediente</b></p> <p><i>El reclamo, así como los subsiguientes recaudos, medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, deben formar un expediente administrativo, cuya organización se rige por las siguientes reglas:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>1. Los documentos que integren el expediente son compaginados siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones.</i></li> <li><i>2. Los documentos que integren el expediente deben encontrarse unidos físicamente en una carpeta, folder u otro elemento similar, de forma que se preserve su unidad y permita, al mismo tiempo, la incorporación manual de nuevas páginas.</i></li> <li><i>3. Las empresas operadoras que hagan uso de archivos conservados mediante microformas o medios informáticos para el archivo y tramitación de expedientes, de conformidad con la normativa de la materia, se encuentran exceptuadas del cumplimiento de lo establecido en el numeral anterior, salvo para efectos de su elevación al TRASU, cuando corresponda.</i></li> <li><i>4. El expediente no puede exceder de doscientos (200) folios, el exceso da lugar a la formación de un nuevo cuaderno que pertenece al mismo expediente. Si este límite obliga a dividir escritos o documentos que constituyan un solo texto, entonces se mantiene su unidad.</i></li> <li><i>5. Todas las páginas que conforman el expediente deben ser debidamente numeradas en cada folio, manteniéndose así durante su tramitación. Los expedientes que se incorporan o acumulan a otros no continúan su foliatura, dejándose constancia de su agregación y de su cantidad de fojas.</i></li> <li><i>6. La empresa operadora asigna al expediente un código o número único de reclamo, el mismo que se mantiene durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia.</i></li> <li><i>7. El expediente contiene, entre otros, la siguiente documentación legible y ordenada en forma correlativa:</i></li> </ol>



7. El expediente contiene, entre otros, la siguiente documentación legible y ordenada en forma correlativa:

- a. Carátula del expediente, que debe consignar como mínimo datos generales para su correcta identificación, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 del presente Reglamento.
- b. Documentos en los que conste el pedido del usuario, si el reclamo fue presentado por escrito y, en los demás casos, el documento en que conste el registro del reclamo con identificación del pedido, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 del presente Reglamento. **En caso el reclamo ingrese por el Sistema de Gestión de Usuarios, se debe anexar al expediente la información del reclamo obtenida desde dicho canal.**
- c. Copias de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos por facturación. En los casos que la empresa operadora no efectúe directamente la facturación y recaudación de sus servicios, debe adjuntar el detalle de llamadas efectuadas o, en su defecto, de los servicios prestados.
- d. Actas, informes y documentos de toda índole producidos por la empresa operadora para resolver el reclamo en primera instancia.
- e. Resolución de primera instancia de la empresa operadora, con su respectivo cargo de notificación.
- f. Recurso de apelación o queja presentada por el usuario.
- g. Documentos de toda índole presentados por el usuario.

8. El TRASU puede presumir que no existe documentación referida al reclamo distinta a la obrante en el expediente.

**Comentarios recibidos**

**AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**

Con relación a la modificación planteada en el artículo bajo comentario, consideramos que la información podría incluirse tal cual se trabaja hoy en día con el Histórico SAR, si y solo si la gestión correspondiente a la línea y materia cuestionada haya sido tramitada con anterioridad al reclamo.

- a. Carátula del expediente, que debe consignar como mínimo datos generales para su correcta identificación, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 del presente Reglamento.
- b. Documentos en los que conste el pedido del usuario, si el reclamo fue presentado por escrito y, en los demás casos, el documento en que conste el registro del reclamo con identificación del pedido, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 del presente Reglamento.

**En caso el reclamo ingrese por el Sistema de Gestión de Usuarios, se debe anexar al expediente: el formato del problema registrado por el usuario y los anexos que este adjunte, la respuesta de la empresa operadora y el formulario de reclamo que notificará el Sistema a la empresa operadora.**

- c. Copias de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos por facturación. En los casos que la empresa operadora no efectúe directamente la facturación y recaudación de sus servicios, debe adjuntar el detalle de llamadas efectuadas o, en su defecto, de los servicios prestados.
- d. Actas, informes y documentos de toda índole producidos por la empresa operadora para resolver el reclamo en primera instancia.
- e. Resolución de primera instancia de la empresa operadora, con su respectivo cargo de notificación.
- f. Recurso de apelación o queja presentada por el usuario.
- g. Documentos de toda índole presentados por el usuario.

8. El TRASU puede presumir que no existe documentación referida al reclamo distinta a la obrante en el expediente.”

**Posición del OSIPTEL**

Con referencia al comentario de CLARO, es necesario precisar que el Sistema de Gestión de Usuarios proporcionará, como información anexa al formulario de reclamo, la información que se requiere que la empresa operadora incluya en el expediente de reclamo. Al respecto, se debe tener en cuenta que el Sistema de Gestión de Usuarios contendrá la información que permite tener la trazabilidad del problema reportado por el usuario, lo cual resultará de utilidad para que la empresa operadora pueda evaluar el reclamo respectivo.



En ese sentido, solicitamos tener en consideración que no se podría considerar data paralela o posterior al reclamo, siendo que hemos validado que no existe un control para evitar que se presente esta posibilidad, por cuanto se establece más adelante la obligación de las empresas de comunicar en este sistema si los casos cuentan con SAR o reclamos en primera o segunda instancia.

Sin perjuicio de ello, se procede a precisar la información que se solicita que la empresa operadora anexe al expediente de reclamo, en caso el procedimiento se inicie desde el Sistema de Gestión de Usuarios.



**ENTEL PERÚ S.A.**

Sobre el particular, debemos señalar que acorde con la política de cero papel que el Estado Peruano viene implementando recomendamos modificar el contenido de lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29° bajo comentario, en el cual establece la necesidad de utilizar un expediente físico para elevar la apelación o queja al TRASU.

Referente a los comentarios vertidos por **ENTEL**, es necesario señalar que entendemos la preocupación de la necesidad de sistematizar el proceso de elevación de los expedientes de segunda instancia.



En ese sentido, continuar con la obligación de imprimir los expedientes de reclamos solo para elevar al TRASU, no condice solo con la política de cero papel en el sector público, sino también con los lineamientos de Interoperabilidad del Estado, el cual busca -entre otros- facilitar la simplificación administrativa, agilizar los trámites y reducir los costos gracias a la reutilización de datos y funcionalidades.

El comentario no se encuentra relacionado con la propuesta normativa, sin perjuicio de ello, se tomará en cuenta para una próxima modificación del Reglamento de Reclamos.



Por otro lado, en referencia al numeral 7 del artículo bajo comentario, en el cual se establece anexar la información del reclamo obtenida del Sistema de Gestión de Usuarios consideramos que, no obstante, de los comentarios que versaremos más adelante, en el Instructivo Técnico debe establecerse la forma en la cual se tendrá acceso a dicho documento.

Con relación a lo detallado en el numeral 7° del artículo propuesto, en efecto, el Sistema de Gestión de Usuarios proporcionará la información que se requiere que la empresa operadora incluya en el expediente de reclamo. Asimismo, en el Instructivo Técnico se establecerá el acceso al Sistema por parte de las empresas operadoras.



**VIETTEL PERÚ S.A.C.**

No se determina a qué se refiere con “información del reclamo obtenida desde dicho canal”, siendo así podríamos interpretar que la empresa operadora se encontraría obligada exclusivamente a recabar la información del inicio formal del procedimiento de reclamo y no los antecedentes y/o atenciones brindadas a través del Sistema de Gestión de Usuarios.

Respecto del comentario de la empresa **BITEL**, conforme se indicó anteriormente, se procede a precisar la información que se requiere que la empresa operadora anexe al expediente de reclamo, en caso el procedimiento se inicie desde el Sistema de Gestión de Usuarios.





Artículo del Proyecto a Comentarios	Versión Final del Artículo
<p><b>Artículo 50.- Formas de presentación del reclamo</b></p> <p><i>El usuario puede presentar su reclamo ante la empresa operadora a través de los siguientes medios:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Telefónica o personalmente: En estos casos, la presentación del reclamo se rige por las siguientes reglas:</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Telefónica: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa operadora debe requerir al usuario únicamente la información comprendida en dicho formulario.</i>  <i>La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido al motivo del reclamo, incluyendo la información brindada por el usuario que sea relevante para resolver el reclamo.</i>  <i>En la misma comunicación, la empresa operadora debe proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del reclamo.</i>  <i>En los casos de reclamos, recursos o quejas, realizados vía telefónica, las empresas operadoras deben grabar la comunicación, informando de ello al usuario. Las empresas operadoras deben elevar la grabación de audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario cuando ésta sea requerida por el TRASU. Esta obligación no resulta aplicable a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional.</i></li> <li>b. <i>Personalmente: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo.</i>  <i>En estos casos, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, debe ser entregada al usuario.</i></li> </ol> </li> <li>2. <i>Por escrito: El usuario debe presentar el escrito del reclamo, en original y copia. En la copia del reclamo, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos</i></li> </ol>	<p><b>Artículo 50.- Formas de presentación del reclamo</b></p> <p><i>El usuario puede presentar su reclamo ante la empresa operadora a través de los siguientes medios:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Telefónica o personalmente: En estos casos, la presentación del reclamo se rige por las siguientes reglas:</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Telefónica: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa operadora debe requerir al usuario únicamente la información comprendida en dicho formulario.</i>  <i>La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido al motivo del reclamo, incluyendo la información brindada por el usuario que sea relevante para resolver el reclamo.</i>  <i>En la misma comunicación, la empresa operadora debe proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del reclamo.</i>  <i>En los casos de reclamos, recursos o quejas, realizados vía telefónica, las empresas operadoras deben grabar la comunicación, informando de ello al usuario. Las empresas operadoras deben elevar la grabación de audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario cuando ésta sea requerida por el TRASU. Esta obligación no resulta aplicable a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional.</i></li> <li>b. <i>Personalmente: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo.</i>  <i>En estos casos, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, debe ser entregada al usuario.</i></li> </ol> </li> <li>2. <i>Por escrito: El usuario debe presentar el escrito del reclamo, en original y copia. En la copia del reclamo, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación del reclamo.</i></li> </ol>





de la persona que lo recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación del reclamo.

El usuario puede presentar su reclamo por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación del reclamo.

En ningún caso, la empresa operadora puede restringir o limitar la presentación escrita de un reclamo, recurso o queja, por parte de una tercera persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito.

**3. Por página web:** Las empresas operadoras que dispongan de una página web, deben incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus reclamos.

Luego de presentado el reclamo, las empresas operadoras deben proporcionar al usuario una constancia de su recepción, en la que se aprecie: la fecha y hora de su presentación y el texto del reclamo con indicación de su número o código correlativo de identificación. Asimismo, a través de este mecanismo, las empresas operadoras deben permitir que el usuario pueda imprimir la constancia de recepción del reclamo; así como solicitar que dicha constancia le sea enviada, adicionalmente, al correo electrónico que él señale.

**Asimismo, por el Sistema de Gestión de Usuarios, el usuario puede presentar su reclamo dirigido a la empresa operadora, luego de vencido el plazo para la atención de las gestiones, en caso la empresa operadora no haya remitido respuesta al problema o no se encuentre conforme con la atención brindada por la empresa operadora, y el problema registrado corresponda a una materia reclamable.**

En todos los casos, al momento de la presentación del reclamo, la empresa operadora debe informar al usuario sobre su derecho de acceder al expediente y el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo.

El usuario puede presentar su reclamo por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación del reclamo.

En ningún caso, la empresa operadora puede restringir o limitar la presentación escrita de un reclamo, recurso o queja, por parte de una tercera persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito.

**3. Por página web:** Las empresas operadoras que dispongan de una página web, deben incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus reclamos.

Luego de presentado el reclamo, las empresas operadoras deben proporcionar al usuario una constancia de su recepción, en la que se aprecie: la fecha y hora de su presentación y el texto del reclamo con indicación de su número o código correlativo de identificación.

Asimismo, a través de este mecanismo, las empresas operadoras deben permitir que el usuario pueda imprimir la constancia de recepción del reclamo; así como solicitar que dicha constancia le sea enviada, adicionalmente, al correo electrónico que él señale.

**Asimismo, por el Sistema de Gestión de Usuarios, el usuario puede presentar su reclamo dirigido a la empresa operadora, luego de vencido el plazo para la atención de las gestiones, en caso la empresa operadora no haya remitido respuesta al problema o no se encuentre conforme con la atención brindada por la empresa operadora, y el problema registrado corresponda a una materia reclamable.**

En todos los casos, al momento de la presentación del reclamo, la empresa operadora debe informar al usuario sobre su derecho de acceder al expediente y el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo.





Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<p><b>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</b></p> <p>Al respecto, consideramos pertinente plantear una redacción más clara dado que sobre cada punto se plantean las siguientes interrogantes: <b>1)</b> ¿El cuestionamiento de falta de respuesta no es considerado una queja bajo la definición del Reglamento de Reclamos?; <b>2)</b> ¿La no conformidad con una respuesta no es entendida como una apelación; y si se va a pronunciar la misma instancia no se denomina recurso de reconsideración según Ley 27444 y se requiere una prueba nueva? Asimismo, ¿Qué se está entendiendo por conformidad con la atención? ¿La respuesta? ¿El flujo? ¿La vía? ¿El lenguaje empleado?</p> <p>Finalmente, si puede formalizarse un reclamo cuando “se trate de una materia reclamable” ¿debemos entender que el sistema de gestiones va a abarcar la atención de materias no reclamables? Es importante considerar que, si se va a crear figuras no conocidas en las normas existentes, éstas guarden claras diferencias respecto de recursos existentes. Por ello, agradeceremos que la norma que finalmente se apruebe aclare las interrogantes planteadas en los párrafos precedentes.</p>	<p>Con relación a los comentarios de <b>CLARO</b> es necesario precisar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El supuesto de aplicación del silencio administrativo positivo, en el marco del Reglamento de Reclamos, corresponde exclusivamente para la falta de respuesta a un reclamo o la omisión de resolución en algún extremo del reclamo.</li> </ol> <p>Asimismo, es oportuno precisar que uno de los objetivos de la implementación de las gestiones de usuarios es poder reducir la cantidad de reclamos que ingresan los usuarios, por ello no resulta conveniente pretender aplicar el mismo tratamiento que a los reclamos.</p> <p>Adicionalmente, el actual Reglamento de Reclamos contempla supuestos parecidos a los planteados en la propuesta normativa, como es el caso de los reclamos por avería, que en caso de no contar con la conformidad expresa del abonado, se genera automáticamente un reclamo de calidad de servicio. En ese sentido, las gestiones que no fueron respondidas oportunamente o que no cuenten con la conformidad del usuario, serán generadas como reclamos en caso el usuario así lo requiera.</p> <p>Por otro lado, respecto de la disconformidad del usuario con la respuesta brindada, se debe señalar que el usuario podría no estar conforme con la solución que brindó la empresa operadora ante su problema y ante dicha situación puede generar el reclamo a través del Sistema de Gestión de Usuarios.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. El proceso que deriva de una gestión ante el problema reportado por el usuario no requiere un pronunciamiento del OSIPTEL como órgano resolutor, hecho que sí ocurre en la presentación de reclamos, en donde el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones – TRASU es el órgano encargado de resolver en segunda instancia las apelaciones o quejas presentadas por los usuarios.</li> </ol>



[Empty space for stamping]

**ENTEL PERÚ S.A.**

Sobre el particular, señalamos que la propuesta de modificación normativa del artículo 50, implica que el OSIPTEL está habilitando una forma adicional de presentación del reclamo a través del Sistema de Gestión de Usuarios, pues establece que el usuario puede presentar su reclamo dirigido a la empresa operadora a través de dicho canal; sin advertir que existen canales como el telefónico, presencial, web y escritos para que el abonado ejerza su derecho de acción.

Asimismo, se debe considerar que el sistema de gestión de usuarios vendría a ser similar del canal web, el cual estará en línea las 24 horas del día, los 7 días de la semana, disponible para que el abonado ingrese su reclamo no necesariamente con el apoyo del personal del OSIPTEL, por lo que nos preguntamos ¿cuál es el plus que agrega desplegar toda una plataforma que implica un gasto para el Estado y para las empresas

En ese sentido, la disconformidad que el usuario pueda tener respecto de la respuesta de la empresa operadora no significa la interposición de una reconsideración o apelación.

Es necesario mencionar, que uno de los objetivos de la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios, es automatizar el trámite de las gestiones que ya venían siendo coordinadas con las empresas operadoras mediante correos electrónicos, llamadas o cartas de requerimiento de información.

Las figuras a las que hace mención la empresa operadora como Recurso de apelación, quejas se presentan dentro de un procedimiento administrativo. El Sistema de Gestión de Usuarios, no comprende un procedimiento como tal, sino constituye una etapa de solución previa al inicio de un procedimiento de reclamo.

Como ya se ha mencionado anteriormente, las casuísticas de los problemas de los usuarios que se ingresarán a través del Sistema de Gestión de Usuarios son los que vienen siendo gestionados actualmente y que serán indicadas en el Instructivo Técnico. Cabe aclarar que no se pretende crear figuras no conocidas como alude la empresa.

La principal finalidad del Sistema de Gestión de Usuario es solucionar los distintos problemas que tienen los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, y en lo que corresponda, evitar la presentación de reclamos respecto de temas que podrían ser solucionados de forma más rápida.

Como referencia en el año 2019, a través de los diferentes canales de atención del OSIPTEL se gestionaron con las empresas operadoras más de 13 mil casos de usuarios que reportaron algún problema con su servicio. Al 13 de octubre de 2020 se vienen gestionando la atención de más de 16 mil casos.

En ese sentido, lo que busca el Sistema de Gestión de Usuarios es automatizar dicha gestión y, de esta manera, hacer más eficiente la atención de los casos que actualmente son coordinados con las empresas operadoras mediante correos electrónicos, llamadas o cartas. Reduciendo

operadoras a fin de contar con un canal que, actualmente, se encuentra establecido para el tema de reclamos?

los tiempos de comunicación del problema a la empresa operadora y acelerando la solución de los mismos.

Si bien el Sistema de Gestión de Usuarios podrá ser un canal de presentación, ello ocurrirá en la medida que la empresa no brinde la solución adecuada, y a fin de no generar mayores costos al usuario para iniciar su procedimiento (tales como desplazarse a un centro de atención, comunicarse vía telefónica o acceder a la página web, los cuales resultan en ocasiones inaccesibles, por temas de congestión o caídas de las plataformas).

Además de lo mencionado, se debe precisar que el Sistema de Gestión de Usuarios actúa en segunda línea, pues el usuario previamente debe comunicarse con su empresa operadora frente al problema. En ese sentido, la empresa tiene la oportunidad de dar solución ante el problema reportado por el usuario. Si ante dicha situación por ejemplo persiste el problema, el usuario puede registrar su inconveniente a través del Sistema, teniendo la empresa nuevamente la oportunidad de atender y solucionar el problema de su propio abonado/usuario, sin necesidad de que llegue a un reclamo.

### VIETTEL PERÚ S.A.C.

Sobre la incorporación de una nueva forma de presentación de reclamos vía el Sistema de Gestión de Usuarios desarrollado íntegramente por el OSIPTEL, mostramos nuestra especial preocupación en el uso de un canal externo, al de la empresa operadora, como unidad de recepción del procedimiento. Especialmente, porque el OSIPTEL deberá desplegar todas las acciones que permitan registrar el procedimiento, tal como lo dispone el Reglamento, y luego trasladarlo en el más breve plazo a la empresa operadora a fin que se inicie el análisis de su contenido.

Sobre lo mencionado por **BITEL** la generación del reclamo se realiza con la participación de la empresa operadora. El Sistema genera un archivo del formulario de reclamo con los datos registrados, y de ser el caso con los archivos adjuntos proporcionados por el usuario. Cabe precisar que el reclamo se genera considerando la información inicialmente registrada en el Sistema, sin que el usuario pueda en ese momento, modificar la pretensión respecto del problema comunicado al inicio de la gestión del problema. El usuario puede incluir información adicional del problema reportado a fin de que el formulario de reclamo se encuentre debidamente completado. En ese sentido, se cumplirá con los requisitos establecidos en el Reglamento de Reclamos.

Esta actuación de registro no sólo deberá cumplir con la obtención de los requisitos mínimos para el inicio del procedimiento, sino también deberá a cada abonado a registrar correctamente el reclamo y emitir la constancia de presentación pertinente. Ello, en atención al artículo 128

Se traslada la información del formulario de reclamo a la empresa operadora, a fin de que esta genere el código de reclamo correspondiente. Con relación a los plazos se debe aclarar que el cómputo del mismo, es a partir del día siguiente de recibido el reclamo por la empresa operadora.



de la Ley 27444 que dispone las obligaciones de las unidades de recepción documental de cada entidad.

De este modo, resulta plenamente razonable presumir que los plazos de resolución de dichos reclamos se computarán solo cuando estos sean notificados oportunamente a la empresa operadora.

Sobre este punto, nos permitimos precisar que el OSIPTEL debería fijar que todos los requisitos, incluyendo la pretensión, sean fijados exclusivamente en su presentación a fin de que de la empresa operadora tenga todos los elementos necesarios para resolver en primera instancia.

### Comentarios del señor JORGE PINTO ROSSI

La necesidad de incorporar mandatoriamente la obligación de las operadoras de enviar la transcripción de un Contrato de cualquier servicio efectuado telefónicamente. Esto debe incluir los reclamos y cualquier convenio por este medio.

El comentario no se encuentra relacionado con la propuesta normativa, sin perjuicio de ello, se tomará en cuenta para las acciones de monitoreo y/o supervisión correspondientes sobre el tema de la obligación de las empresas operadoras respecto a la entrega del contrato de abonado.

Es de precisar que, con relación al comentario del señor Pinto Rossi, es oportuno precisar que las obligaciones referentes a los contratos de abonados, se encuentra regulado en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones, específicamente el artículo 9° de la referida norma, el cual establece que *En los casos en que la contratación se realice a través de cualquier otro mecanismo distinto al documento escrito, la empresa operadora deberá entregar al abonado, documentación que contenga la información a que hace referencia el tercer párrafo del artículo 17 de dicha norma, especificando además lo siguiente: (i) fecha en que se realizó la contratación del servicio, (ii) condiciones tarifarias contratadas, (iii) condiciones de la promoción, oferta o descuento contratados, de ser el caso, y (iv) cualquier otra condición relevante para la prestación del servicio. Dicha documentación deberá cumplir con las características citadas en el párrafo precedente.*

*La empresa operadora deberá entregar la documentación a que se refiere el párrafo anterior dentro de los dos (2) días útiles posteriores a la celebración del contrato, a través del medio electrónico o informático que hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que éste haya solicitado expresamente que la entrega se realice mediante documento impreso en el*





	<p><i>domicilio informado, en cuyo caso la empresa operadora deberá hacerla efectiva dentro de los diez (10) días útiles posteriores a la celebración del contrato.</i></p> <p>Al respecto, es oportuno precisar que el OSIPTEL viene trabajando en la implementación de contratos tipo por servicio, los cuales han sido redactados con un lenguaje ágil y diseñado de manera sencilla y amigable para los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones. Para mayor información, lo invitamos a revisar la nota de prensa disponible en el siguiente enlace: <a href="https://www.osiptel.gob.pe/noticia/np-usuarios-serv-pub-telecom-contratos-facil-lectura">https://www.osiptel.gob.pe/noticia/np-usuarios-serv-pub-telecom-contratos-facil-lectura</a>.</p> <p>Por otro lado, con relación a la necesidad de transcribir la totalidad de los audios de reclamos, el artículo 50° de la propuesta normativa dispone que para el caso de los reclamos generados telefónicamente, <b><u>la empresa operadora debe grabar la totalidad de la comunicación y remitir la grabación, en caso que el TRASU lo requiera.</u></b></p>
<b>Artículo del Proyecto a Comentarios</b>	<b>Versión Final del Artículo</b>
<p><b>Artículo 54.- Plazos de resolución de los reclamos</b></p> <p><i>Los reclamos presentados por los usuarios ante la empresa operadora son resueltos en los siguientes plazos máximos:</i></p> <p><b>1. Hasta en tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:</b></p> <p><b>a.</b> <i>Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario.</i></p> <p><b>b.</b> <i>Suspensión, corte o baja injustificada del servicio, incluyendo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios.</i></p> <p><b>c.</b> <i>Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.</i></p> <p><b>2. Hasta en quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:</b></p>	<p><b>Artículo 54.- Plazos de resolución de los reclamos</b></p> <p><i>Los reclamos presentados por los usuarios ante la empresa operadora son resueltos en los siguientes plazos máximos:</i></p> <p><b>1. Hasta en tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:</b></p> <p><b>a.</b> <i>Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario.</i></p> <p><b>b.</b> <i>Suspensión, corte o baja injustificada del servicio, incluyendo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios.</i></p> <p><b>c.</b> <i>Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.</i></p> <p><b>2. Hasta en quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:</b></p>





- a. Facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria.
- b. Tarjetas de pago.
- c. Instalación o activación del servicio.
- d. Traslado del servicio.

3. Hasta veinte (20) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en los demás casos.

Para las materias de reclamo que hayan sido previstas en otras normas, se aplica el plazo que haya sido señalado en las mismas, en caso contrario, se rige por el plazo mayor que establece el presente Reglamento.

**En caso el procedimiento de reclamo derive del Sistema de Gestión de Usuarios, se aplican los plazos de resolución para cada materia, salvo para aquellas que estén relacionadas con las materias referidas en los numerales 2 y 3, en cuyo caso el plazo se reduce en tres (3) días hábiles, respectivamente.**

- a. Facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria.
- b. Tarjetas de pago.
- c. Instalación o activación del servicio.
- d. Traslado del servicio.

3. Hasta veinte (20) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en los demás casos.

Para las materias de reclamo que hayan sido previstas en otras normas, se aplica el plazo que haya sido señalado en las mismas; caso contrario, se rige por el plazo mayor que establece el presente Reglamento.

**En caso el procedimiento de reclamo derive del Sistema de Gestión de Usuarios, se aplican los plazos de resolución para cada materia, salvo para aquellas que estén relacionadas con las materias referidas en los numerales 2 y 3, en cuyo caso el plazo se reduce en tres (3) días hábiles, respectivamente.**

**Comentarios recibidos**

**AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**

Al respecto, le manifestamos respetuosamente que el regulador no ha compartido como parte del Proyecto el detalle del instructivo técnico donde se precisarían los plazos del sistema de gestiones automatizadas.

En ese sentido, llamamos la atención al hecho que sin este dato, en el peor de los escenarios asumimos que se está reduciendo el plazo total para atender las materias detalladas, lo cual nos obligaría a contar con una mayor cantidad de personal para poder tramitar en plazo la misma cantidad de materias existentes sumado a la gestión nueva que pretende introducir el Proyecto, todo lo cual se hace sumamente complicado dada la coyuntura actual generada por el Estado de Emergencia que ha ocasionado una seria limitación de recursos y capacidad operativa que afrontamos en este contexto.

**Posición del OSIPTEL**

Con relación al comentario de **CLARO**, es oportuno mencionar que el Instructivo Técnico será compartido oportunamente para comentarios de las partes interesadas.

Por otro lado, la reducción de plazos para la presentación de reclamos solo resultaría aplicable para los reclamos de 15 y 20 días hábiles, por lo que, en el supuesto que los plazos se disminuyan en 3 días, se debe tener en consideración que la empresa operadora ya tendría conocimiento del caso y habría ejecutado acciones que buscaban solucionar el problema.

Adicionalmente, se debe indicar que de la revisión efectuada a los expedientes de reclamos de primera instancia, se identificó que durante el año 2019 las empresas operadoras (Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.) se tomaban en promedio 10 días hábiles para resolver un reclamo, razón por la cual la reducción del plazo de 3 días hábiles propuesto cuando el reclamo se



	<p>genera a través del Sistema de Gestión de Usuarios sería factible de ser aplicado.</p>
<p><b>ENTEL PERÚ S.A.</b></p> <p>Al respecto, debemos señalar que el artículo bajo comentario establece plazos menores para atender los reclamos que ingresan por el Sistema de Gestión de Usuarios, estableciendo una diferenciación que discrimina los otros canales de ingreso, sin más sustento que el conocimiento que tendría la empresa operadora sobre la pretensión del usuario.</p> <p>Ahora, si bien se menciona que en el Instructivo Técnico se establecerán los plazos para atender las solicitudes o reclamos que ingresen por el Sistema de Gestión de Usuarios, éstas deberían considerar como mínimo los plazos establecidos con los que cuenta la empresa operadora para atender un reclamo, ello como parte de un procedimiento acorde con la normativa actual; esto es, los plazos de quince (15) y veinte (20) días hábiles.</p>	<p>Ver comentarios anteriores en respuesta al comentario de <b>CLARO</b>.</p> <p>Adicional a ello, es de considerar que el Sistema de Gestión de Usuarios es una alternativa para la atención de aquellos problemas cuya solución se pueda obtener de manera rápida y oportuna. Por lo que los plazos que se otorguen para dicha solución no se encuentran sujetos a lo establecido en un procedimiento de reclamo o el TUO de las Condiciones de Uso.</p>
<p><b>VIETTEL PERÚ S.AC.</b></p> <p>Respecto al artículo en comentario, se pretende reducir los plazos de resolución de los reclamos de mayor complejidad cuando estos hubieren tenido un antecedente en el Sistema de Gestión de Usuarios. Esta reducción es de hasta 22 días hábiles, basándose en que la empresa operadora ya tendría los antecedentes para la atención del caso reportado, pero ¿el OSIPTEL se ha preguntado o analizado si el tiempo de emisión de una resolución de primera instancia puede equipararse a una atención de un caso reportado vía este sistema? ¿En qué podría basarse para reducir el plazo de reclamos tan complejos a sólo tres días? A nuestro criterio, no existe ni ha desarrollado criterio alguno que justifique tan importante disminución en los plazos de atención conferidos a la empresa operadora, especialmente porque de ninguna manera podría considerarse que la emisión de una resolución debidamente motivada podría realizarse en sólo tres días hábiles; especialmente si debemos incluir todos los medios probatorios</p>	<p>Sobre lo señalado por <b>BITEL</b> es preciso aclarar que la propuesta normativa no contempla la reducción del plazo de resolución de los reclamos que actualmente tiene un plazo de resolución de 15 y 20 días hábiles (como los de facturación) a tres (3) días hábiles, sino que estos se reduzcan en tres (3) días hábiles; esto es, la propuesta implica que serían los plazos de 12 y 17 días respectivamente para aquellas materias cuyo reclamo se inicie desde el Sistema de Gestión de Usuarios.</p> <p>Por otro lado, cabe precisar que el reclamo se genera considerando la información inicialmente registrada en el Sistema, sin que el usuario pueda en ese momento, modificar la pretensión respecto del problema comunicado al inicio de la gestión del problema. El usuario puede incluir información adicional del problema reportado a fin de que el formulario de reclamo se encuentre debidamente completado.</p> <p>Se traslada la información del formulario de reclamo a la empresa operadora, a fin de que esta genere el código de reclamo correspondiente</p>



requeridos por los Lineamientos de Medios Probatorios aprobados y el último precedente de observancia obligatoria emitido.

A mayor detalle, el OSIPTEL ha señalado, acertadamente, que la mayoría de las situaciones reclamadas en primera instancia corresponden a la materia de facturación; en este entendido, resulta poco razonable que las empresas operadoras debamos desarrollar un nuevo análisis del inconveniente reportado en base al desacuerdo que generó nuestra respuesta preliminar, basándonos no sólo en la respuesta inicialmente brindada, sino en nuevos medios probatorios que permitan que el abonado reciba una respuesta acertada que evite la presentación de un recurso de apelación.

Sobre este punto, agregamos que el despliegue de todos los formalismos establecidos por el Reglamento de Reclamos en solo tres días no solo resulta carente de razonabilidad cuyo cumplimiento no resultará físicamente posible, considerando la carga procesal que el OSIPTEL conoce, sino que crearía incentivos a usuarios que no actuarían conforme a la buena fe procedimental y buscarían la aplicación del silencio administrativo positivo, es decir el acogimiento de su pretensión.

Cabe precisar que, como es de conocimiento del OSIPTEL, aquellos usuarios que usan los mecanismos procedimentales a su favor sólo persiguen evitar el pago de los servicios prestados. Por lo que, estamos convencidos que al conocer la disminución de plazos de los reclamos de facturación procurarán el ingreso de casos vía el sistema de gestión indiscriminadamente con la única finalidad de mostrar su disconformidad y generar reclamos con plazos reducidos imposibles de cumplir.

Finalmente, sobre este punto consideramos que esta medida afectaría la permanencia de algunos agentes económicos en el mercado en tanto verían reducidos los ingresos económicos a causa de conductas de usuarios que ya fueron detectados por el OSIPTEL.

y luego de ello, la empresa operadora tramita el citado reclamo en atención al procedimiento vigente.

De otro lado, se debe señalar que el objetivo principal del Sistema de Gestión de Usuarios es atender y solucionar los problemas de los usuarios en el menor plazo posible, a efectos de evitar la generación de reclamos.

**Artículo del Proyecto a Comentarios**

***Artículo 60.- Forma de presentación del recurso de apelación***

**Versión Final del Artículo**

***Artículo 60.- Forma de presentación del recurso de apelación***



El recurso de apelación puede ser interpuesto por el usuario a través de los siguientes medios:

1. Telefónica o personalmente: En estos casos, la interposición del recurso de apelación se rige por las siguientes reglas:

a. Telefónica: El recurso de apelación se puede interponer por medio telefónico respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones.

En el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan alguno de los mencionados anteriormente, el usuario sólo puede presentar el recurso de apelación si la comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se está reclamando.

Lo indicado en el párrafo anterior, no se aplica para las materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no cuente con acceso al servicio objeto del reclamo; tales como: reclamos por suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio, contratación no solicitada, entre otros.

La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa debe requerir al usuario cómo mínimo la información comprendida en dicho formulario.

La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido a las razones para la apelación, indicando la solicitud expresa y clara del usuario, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe:

(i) Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las razones para la apelación y obtener su conformidad respecto de lo registrado.

El recurso de apelación puede ser interpuesto por el usuario a través de los siguientes medios:

1. Telefónica o personalmente: En estos casos, la interposición del recurso de apelación se rige por las siguientes reglas:

a. Telefónica: El recurso de apelación se puede interponer por medio telefónico respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones.

En el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan alguno de los mencionados anteriormente, el usuario sólo puede presentar el recurso de apelación si la comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se está reclamando.

Lo indicado en el párrafo anterior, no se aplica para las materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no cuente con acceso al servicio telefónico objeto del reclamo; tales como: reclamos por suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio, contratación no solicitada, entre otros.

La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa debe requerir al usuario cómo mínimo la información comprendida en dicho formulario.

La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido a las razones para la apelación, indicando la solicitud expresa y clara del usuario, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe:

(i) Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las razones para la apelación y obtener su conformidad respecto de lo registrado.

(ii) Proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del recurso.





**(ii) Proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del recurso.**

**(iii) Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la apelación a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o, en su defecto, mediante mensajes de texto (SMS) al servicio público móvil indicado por el usuario.**

**La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el formulario correspondiente, de acuerdo al formato previsto en el Anexo N ° 2, con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.**

**b. Personalmente:** La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N ° 2 respectivo. En estos casos, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, debe ser entregada al usuario.

**2. Por escrito:** El usuario debe presentar el escrito conteniendo el recurso de apelación, en original y copia. En la copia del recurso, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibe, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación del recurso. El usuario puede presentar su recurso de apelación por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación de dicho recurso.

**3. Por página web:** Las empresas operadoras que dispongan de una página web, deben incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus recursos de apelación. Luego de presentado el recurso de apelación, las empresas operadoras deben proporcionar al usuario una constancia de su recepción, en la que se aprecie: la fecha de su presentación y el texto del recurso con indicación de su número o código correlativo de identificación.

**(iii) Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la apelación a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o, en su defecto, mediante mensajes de texto (SMS) al servicio público móvil indicado por el usuario.**

**La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el formulario correspondiente, de acuerdo al formato previsto en el Anexo N ° 2, con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.**

**b. Personalmente:** La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N ° 2 respectivo. En estos casos, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, debe ser entregada al usuario.

**2. Por escrito:** El usuario debe presentar el escrito conteniendo el recurso de apelación, en original y copia. En la copia del recurso, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibe, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación del recurso. El usuario puede presentar su recurso de apelación por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación de dicho recurso.

**3. Por página web:** Las empresas operadoras que dispongan de una página web, deben incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus recursos de apelación. Luego de presentado el recurso de apelación, las empresas operadoras deben proporcionar al usuario una constancia de su recepción, en la que se aprecie: la fecha de su presentación y el texto del recurso con indicación de su número o código correlativo de identificación.

Asimismo, a través de este mecanismo, las empresas operadoras deben permitir que el usuario pueda imprimir la constancia de recepción del recurso; así como solicitar que dicha constancia le sea remitida, adicionalmente, al correo electrónico que él señale.





Asimismo, a través de este mecanismo, las empresas operadoras deben permitir que el usuario pueda imprimir la constancia de recepción del recurso; así como solicitar que dicha constancia le sea remitida, adicionalmente, al correo electrónico que él señale.

En todos los casos, al momento de presentación del recurso de apelación, la empresa operadora debe informar al usuario el plazo máximo de la empresa operadora para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver el recurso.

En todos los casos, al momento de presentación del recurso de apelación, la empresa operadora debe informar al usuario el plazo máximo de la empresa operadora para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver el recurso.

**Comentarios recibidos**

**TELEFONICA DEL PERU S.A.A.**

El proyecto de norma propone que los recursos de apelaciones relacionadas a servicios de telefonía fija, móvil o empaquetados que incluyan alguno de los mencionados, sean interpuestos desde el número telefónico sobre el cual se está reclamando, salvo el caso en el que se reclame por materias que impiden el acceso al servicio objeto de reclamo.

Sobre el particular, consideramos necesario precisar que, en caso se reclame uno de los componentes de un servicio empaquetado distinto al servicio de telefonía (Cable TV o Internet) no correspondería que se le aplique la excepción, dado que no existiría ninguna restricción para que puedan comunicarse con la central telefónica.

**Posición del OSIPTEL**

Se acoge la precisión señalada dado que la excepción se aplica únicamente para el servicio telefónico que no cuenta con acceso, mas no para el resto de servicios empaquetados en dicha condición. Para tal efecto se incluye la siguiente redacción:

**Lo indicado en el párrafo anterior, no se aplica para las materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no cuente con acceso al servicio telefónico objeto del reclamo; tales como: reclamos por suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio, contratación no solicitada, entre otros.**

Con relación al ejemplo de reclamos por los servicios de televisión de paga y/o acceso a Internet, el apelante sí podrá interponer su recurso por el canal telefónico.

**AMERICA MÓVIL PERU S.A.C.**

Al respecto, a diferencia del canal Web, el canal telefónico carece de filtros adecuados para la validación de la identidad de los abonados o usuarios, lo cual permitirá que los “tramitadores” tengan un fácil acceso para realizar el abuso de este derecho, utilizando la vía propuesta para interponer --sin limitaciones-- recursos de apelación y quejas en nombre de los verdaderos titulares de los servicios de telecomunicaciones.

Dicha práctica ocasiona que las empresas operadoras se afecten ya que cada vez más aumenta el número de reclamos y recursos que

Los comentarios de la empresa **CLARO** incluyen varios temas a ser atendidos. El primero de ellos es un comentario general sobre la carencia de filtros adecuados en el canal telefónico, a diferencia del canal Web, lo cual permitiría que los “tramitadores” interpongan recursos de apelación y quejas sin limitaciones y que la propuesta de reabrir este canal ha omitido considerar el tiempo y costo que se emplea en una comunicación telefónica antes de conocer el deseo del usuario de presentar un recurso de apelación. Al respecto, cabe precisar que la propuesta normativa no dispone la apertura del canal telefónico para la presentación de apelaciones y quejas; -dicha apertura fue establecida con la última modificación de las MEDEX-, si no, establece condiciones para la utilización de este canal con el fin de garantizar, entre otros aspectos, que en el contenido de las mismas se



deben atenderse, con el consiguiente incremento de la carga laboral tanto para las empresas como para el OSIPTEL (en los casos en que los tramitadores presentan apelaciones), impide efectuar el cobro oportuno de los montos adeudados (incrementándose la morosidad) y distorsiona las cifras (estadísticas) de reclamos ante el regulador (OSIPTEL).



De otro lado, respecto al aspecto operativo de la propuesta de reabrir el canal telefónico para la presentación de recursos de apelación y quejas, le expresamos que el artículo bajo comentario no está considerando el tiempo y costo que se emplea en una comunicación telefónica antes de conocer el deseo del usuario de presentar un recurso de apelación.



En ese sentido, debería establecerse qué acción corresponde si luego de validada la pretensión del cliente se concluye que el número desde el cual se comunica el usuario no es el mismo donde se genera el problema; asimismo, consideramos preferible señalar un tratamiento diferenciado y no taxativo debido a que las materias señaladas no se encuentran en una lista cerrada y en una gestión trabajada por call centers resulta de compleja aplicación en la medida que se estaría dejando el flujo en el campo de la subjetividad.



Por otro lado, es importante señalar que el artículo bajo comentario ha dejado de lado las validaciones no biométricas trabajadas como frente a la problemática de reclamantes recurrentes que ejercen abuso de derecho en el sector. Respecto del código del recurso de apelación que se exige proporcionar al usuario debemos precisar que dicho código es el mismo que el código del reclamo.



En relación al punto (iii) mediante el cual se establece que la empresa operadora debe remitir el contenido de los registrado en el campo del formulario referido a las razones de la apelación se debe considerar que no en todos los casos los usuarios brindan correos electrónicos y vía SMS podría haber restricción de caracteres considerando que el campo de "razones para la apelación" cuenta con la posibilidad de ingresar más caracteres que aquella permitida en un SMS.



Finalmente, con la finalidad de evitar el incremento de la carga de elevaciones de recursos al TRASU y evitar desbordes en las gestiones tanto de las empresas operadoras como del propio regulador tal como

refleje lo expresado por el propio abonado o usuario. Asimismo, estas condiciones son en sí mismas, filtros que garantizarían el uso adecuado de este canal en tanto se establece que únicamente puede ser utilizado por el número telefónico motivo del reclamo.

El segundo punto señalado por la empresa es que debería establecerse qué acción corresponde si luego de validada la pretensión del cliente se concluye que el número desde el cual se comunica no es el mismo donde se genera el problema. A este respecto, lo establecido en el artículo en cuestión deberá entenderse como un requisito para la presentación de la apelación, por ende, la empresa deberá validar el respectivo cumplimiento para proceder con la recepción del recurso. En caso, el recurso no se presente desde el servicio reclamado, el apelante no podrá hacer uso de este canal teniendo a su disposición el resto de vías o canales para interponer su recurso de apelación.

Por otro lado, la empresa indica que las materias señaladas para la no aplicación del requisito del uso del medio telefónico materia del reclamo resultaría en una compleja aplicación y dejaría el flujo en el campo de la subjetividad a ser ejercido por sus *call centers*.

Con relación a esta afirmación, es necesario tener en cuenta que el artículo propuesto señala como concepto central para la no aplicación del requisito del uso del mismo medio telefónico bajo reclamo, la situación específica en la que el apelante no cuenta con acceso al servicio objeto del reclamo. Esta falta de acceso puede deberse a alguna de las materias tales como suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio, contratación no solicitada; así, de la redacción se desprende que si el usuario inicia el procedimiento de reclamo por alguna materia relacionada a la falta de acceso al servicio telefónico, se deduce que no podrá hacer uso de éste para la presentación de una apelación. En ese sentido, dado que los supuestos en los cuales no resulta aplicable se encuentran debidamente descritos, su aplicación es clara, sin lugar a tener alguna subjetividad.

Otro tema señalado por la empresa **CLARO** es que el uso de las validaciones no biométricas se ha dejado de lado en el artículo bajo comentario. Con relación a este punto no se ha incluido ninguna restricción en tanto que si se encontrara vigente la normativa que establece que únicamente el abonado móvil es el sujeto activo en el procedimiento de



ocurrió desde la entrada en vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, proponemos que de manera conjunta se impulse el uso de canales digitales para la presentación de recursos y quejas.

reclamos corresponde entonces a la empresa efectuar las validaciones correspondientes para garantizar el cumplimiento de dicha normativa.

Adicionalmente, con relación con lo establecido en el numeral (iii) sobre la remisión al usuario del contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la apelación a través de un correo electrónico a la dirección electrónica, o, en su defecto, mediante mensajes de texto (SMS) al servicio público móvil indicado por el usuario, la empresa señala que no todos los usuarios brindan una dirección de correo electrónico y los caracteres de un (1) SMS podrían ser insuficientes. Sobre este punto, el artículo en cuestión indica que de no obtener una dirección electrónica, lo cual puede presentarse, la empresa podrá enviar la información utilizando SMS; además se podrá utilizar más de uno, de corresponder, por lo que la restricción de caracteres no sería tal.

Finalmente, la empresa propone el impulso de canales digitales para la presentación de recursos y quejas para evitar el incremento de la carga de elevaciones de recursos al TRASU. Este tema no ha sido tratado en la presente modificación normativa por lo que no corresponde emitir comentarios al respecto. Sin perjuicio de lo señalado, es relevante mencionar que el OSIPTEL ha planteado, entre otros; el uso de aplicativos informáticos para la presentación de apelaciones y quejas, lo cual se ha incluido en la Resolución N° 151-2020-CD/OSIPTEL, publicada para comentarios en el diario El Peruano el 17 de octubre de 2020.

**ENTEL PERU S.A.**

Sobre la modificación propuesta para el artículo 60, es preciso indicar que pretender abrir nuevamente el canal telefónico para la interposición de apelaciones, aunque con la limitación que se efectúe desde el mismo número telefónico objeto de reclamo-salvo excepciones-; no es óbice para que terceros puedan interponer los recursos impugnatorios o quejas, por lo que para evitar la interposición de dichos recursos por parte de tramitadores; debe existir un sistema de validación que permita establecer que el abonado es quién dice ser a efectos que solo el interesado y por ende legitimado pueda interponer las mismas.

El primer comentario de **ENTEL** señala que para evitar la interposición de recursos de apelación por parte de tramitadores; debe existir un sistema de validación que permita establecer que el abonado es quién dice ser a efectos que sólo el interesado y, por ende, legitimado pueda interponer los mismos. Al respecto, la redacción del artículo en cuestión no se opone a lo comentado por la empresa operadora; así, con relación a este punto no se ha incluido ninguna restricción en tanto que si se encontrara vigente la normativa que establece que únicamente el abonado móvil es el sujeto activo en el procedimiento de reclamos corresponde entonces a la empresa efectuar las validaciones correspondientes para garantizar el cumplimiento de dicha normativa.

Consideramos pertinente que la condición de habilitar la interposición de una apelación o queja desde el mismo servicio sobre el cual está

Otro tema comentado por la empresa es la pertinencia de extender los requisitos señalados en este artículo a la presentación de reclamos en



reclamando se extienda a la interposición de reclamos en primera instancia; ello permitirá que solo el legitimado se encuentre habilitado para interponer un reclamo y evitar que “tramitadores” o seudo reclamantes puedan hacer ejercicio abusivo del procedimiento de reclamos.

En referencia a llenar el formulario de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2; precisamos que, si se opta por considerar el canal telefónico para la interposición de apelaciones y quejas, la grabación de voz viene a constituir el medio donde se encuentra la pretensión del abonado y por ende al momento de elevar el recurso impugnatorio o queja deberá ser anexada al expediente de reclamo y elevada al TRASU; a fin que el Tribunal conozca plenamente la pretensión impugnatoria del reclamante sin interpretaciones o intermediarios, por lo que, anexar el referido formulado no genera ningún aporte adicional al procedimiento e incluso podría ocasionar demora en la tramitación del expediente

Asimismo, se advierte una inversión de las obligaciones del apelante, pues se está determinando que la empresa operadora se convierta en la encargada de indicar la solicitud expresa y clara del abonado e incluso colocar los fundamentos que motivan la interposición del reclamo; esto es, se está pretendiendo que la empresa operadora traduzca o resuma la pretensión del apelante y en caso, que no guarde coincidencia entre el contenido y la grabación de voz será sancionada con una multa correspondiente a una infracción leve

En ese sentido, consideramos que al elevar la grabación de voz y el abonado tener acceso al expediente de reclamo, se salvaguardan las garantías del procedimiento de reclamo pues los actos emitidos por el abonado se encuentran presente. Muy por el contrario, exigir que se llene el formulario contenido en el anexo 2, dar lectura a la pretensión impugnatorio o de queja del abonado; o remitir la apelación o queja interpuesta al cliente a través de correo electrónico o mensaje al cliente, genera una dilación al procedimiento.

Aunado al cuestionamiento anterior, precisamos que se debería establecer el procedimiento a seguir en caso el abonado no responda en la llamada a los requisitos básicos para la interposición de una apelación o queja, por cuanto, es pertinente que se establezca las

primera instancia. Sobre este punto, si bien la modificación propuesta no está referida a los canales de presentación de reclamos, se ha considerado conveniente evaluar la citada propuesta en una siguiente propuesta normativa.

Respecto del comentario de **ENTEL** sobre la exigencia de que se llene el formulario contenido en el anexo 2, dar lectura a la pretensión impugnatoria o de queja del abonado; o remitir la apelación o queja interpuesta al cliente a través de correo electrónico o mensaje al cliente, genera una dilación al procedimiento; por lo cual sugiere que la elevación de la grabación de voz al TRASU y al expediente que tiene acceso el abonado salvaguardaría las garantías del procedimiento de reclamo. Sobre este punto corresponde responder al comentario en dos ámbitos: el del apelante y el del TRASU.

En cuanto al apelante, la puesta a disposición de todos los agentes de la grabación del audio no resulta suficiente, por cuanto no considera la inmediatez tanto para obtención de la conformidad del usuario y para el envío a su correo electrónico, o en su defecto vía SMS, que busca la norma; toda vez que como se señala estas acciones deberán implementarse durante la comunicación realizada por el apelante. Por otro lado, el comentario en cuestión dejaría sin la información pertinente a los usuarios que no cuente con acceso a Internet y por ende, no puedan acceder al expediente electrónico.

Desde el punto de vista del TRASU, contrariamente a lo señalado por el comentario de la empresa, es posible evitar dilaciones en el procedimiento si las empresas operadoras consignan en el formulario, establecido para tal fin, la información que sea relevante para resolver el respectivo recurso. Esto sin perjuicio de señalar que el TRASU tiene la facultad de requerir el audio respectivo cuando lo considere necesario, tal como lo establece el artículo 50° del Reglamento de Reclamos vigente. En tal sentido, no se acepta el comentario de la empresa.

Finalmente, **ENTEL** señala que se debería establecer el procedimiento a seguir en caso el abonado no responda en la llamada a los requisitos básicos para la interposición de una apelación o queja. Al respecto, no se considera necesario la implementación de procedimientos adicionales toda vez que si los usuarios no cumplen el requisito específico establecido para el uso del canal telefónico (referido a presentar el recurso desde el servicio telefónico reclamado), no podrán hacer uso del mismo. Esto sin perjuicio de





medidas que la empresa operadora deba optar en el supuesto que el abonado al interponer una apelación o una queja no cumple con los requisitos mínimos; omitir dicha situación podría originar, quejas por no permitir la presentación de la apelación o la queja misma.

**VIETTEL PERÚ S.AC.**

Respecto a los artículos en análisis, consideramos preocupante los agregados por los siguientes argumentos:

- Consideramos que se debería precisar qué se entiende por imposibilidad de acceso al servicio.
- La imprecisión de este término permitiría que cualquier persona, no sólo el usuario, pueda presentar el recurso desde un número distinto al afectado.
- Adicionalmente, nos gustaría recomendar mecanismos adicionales de control que permitan evitar el uso indiscriminado de este canal como:
  - (i) Exigibilidad de desarrollar los fundamentos de hecho y, de ser posible, los de derecho que sustentan la situación reclamada.
  - (ii) Adjuntar medios probatorios que sustenten el inconveniente reportado.
  - (iii) Fundamentos de interpretación distinta a las pruebas actuadas por el órgano resolutor o a la interpretación normativa realizada por este.
  - (iv) Citar el deber infringido y la norma que lo contiene.
- Respecto a la obligación de remitir al usuario el contenido de la apelación dictada, nos resulta redundante en tanto este le sería confirmado cuando el agente lea el contenido del campo del formulario. Además, el abonado dispone de la plataforma de acceso al expediente digitalizado que le permitiría verificar no sólo el contenido del formulario del recurso presentado sino también la grabación del audio de dicha comunicación.

indicar que el resto de canales se encontrarían a su disposición para interponer los recursos de apelación.

Respecto del comentario de la empresa sobre la necesidad de precisar qué se entiende por imposibilidad de acceso al servicio se señala que este concepto está referido a la imposibilidad del apelante para hacer uso del servicio telefónico materia de reclamo. Esta falta de acceso puede ser derivada de la suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio, contratación no solicitada, entre otros.

Sobre los mecanismos o requisitos adicionales sugeridos por la empresa operadora para evitar el uso indiscriminado del canal telefónico, se debe señalar que estos requisitos de cara al usuario no serían del todo factibles de ser presentados, considerando por ejemplo que por el canal telefónico no sería posible que el usuario adjunte medios probatorios, además de exigir formalismos legales que le impidan ejercer su derecho a la apelación. Ello, sin perjuicio de que el TRASU pueda evaluar lo señalado por la empresa al definir su voto.

Finalmente, sobre el comentario de la redundancia de la remisión al usuario del contenido de la apelación y la disponibilidad del expediente digitalizado, cabe señalar que el artículo en cuestión busca garantizar que el usuario cuente con la información a la que le otorgó conformidad en el más breve plazo, así como, garantizar que todos los apelantes, incluso aquellos que no cuenten con acceso a Internet, tengan la información relevante sobre el recurso interpuesto. Por ende, se mantiene la redacción propuesta.

En cuanto al comentario final sobre la potencial reducción en la capacidad de atención a las comunicaciones de sus propios abonados se entiende que este hecho impactaría en la propia percepción que tengan los usuarios sobre su proveedor de servicios y su decisión de consumo, lo cual no es objeto de atención de la presente norma. Además, se debe recordar que el canal telefónico es un medio de presentación contemplado desde el año 2015 en el Reglamento de Reclamos, siendo su aplicación suspendida de





Sobre este punto, agregamos que el cumplimiento de lo propuesto por el OSIPTEL, leer al usuario las razones de la apelación, impactará directamente los indicadores de calidad de atención telefónico pues al incrementarse la duración de las comunicaciones sostenidas con los usuarios, disminuye la capacidad de atención a las comunicaciones recibidas por los canales telefónicos.

**Artículo del Proyecto a Comentarios**

**Artículo 73.- Formas de presentación de la queja**

La queja puede ser presentada a través de los siguientes medios:

1. Telefónica o personalmente: En estos casos, la presentación de la queja se rige por las siguientes reglas:

a. Telefónica: La queja se puede presentar por medio telefónico respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones. En el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan alguno de los mencionados anteriormente, el usuario sólo puede presentar la queja si la comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se ha reclamado, en el caso de procedimientos en trámite vinculados a la queja, o sobre el cual se pretendía reclamar.

Lo indicado en el párrafo anterior no es aplicable en los siguientes casos:

- (i) Quejas por suspensión del servicio con reclamo en trámite; o
- (ii) Quejas por no permitir la presentación del reclamo cuyo cuestionamiento este referido a materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no contaría con acceso al servicio objeto del reclamo; tales como: reclamos por suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio y contratación no solicitada, entre otros; o
- (iii) Quejas vinculadas a procedimientos en trámite cuyo reclamo corresponda a materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no contaría con acceso al servicio objeto del reclamo; tales como: suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o

forma temporal, aspecto que conlleva a que la empresa operadora adopte las medidas correspondientes para permitir sin inconveniente el ejercicio del derecho previsto al usuario.

**Versión Final del Artículo**

**Artículo 73.- Formas de presentación de la queja**

La queja puede ser presentada a través de los siguientes medios:

1. Telefónica o personalmente: En estos casos, la presentación de la queja se rige por las siguientes reglas:

a. Telefónica: La queja se puede presentar por medio telefónico respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones. En el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan alguno de los mencionados anteriormente, el usuario sólo puede presentar la queja si la comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se ha reclamado, en el caso de procedimientos en trámite vinculados a la queja, o sobre el cual se pretendía reclamar.

Lo indicado en el párrafo anterior no es aplicable en los siguientes casos:

- (i) Quejas por suspensión del servicio telefónico con reclamo en trámite; o
- (ii) Quejas por no permitir la presentación del reclamo cuyo cuestionamiento este referido a materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no contaría con acceso al servicio telefónico objeto del reclamo; tales como: reclamos por suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio y contratación no solicitada, entre otros; o
- (iii) Quejas vinculadas a procedimientos en trámite cuyo reclamo corresponda a materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no contaría con acceso al servicio telefónico objeto del reclamo; tales como: suspensión, corte o baja injustificada,

idoneidad debido a la 8interrupción del servicio y contratación no solicitada, entre otros.

La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa debe requerir al usuario como mínimo la información comprendida en dicho formulario.

La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido a las observaciones de la queja, indicando la solicitud expresa y clara del usuario respecto de la transgresión cometida por la empresa operadora durante el procedimiento de reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 70.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe:

(i) Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las observaciones de la queja y obtener su conformidad respecto de lo registrado.

(ii) Proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación de la queja.

(iii) Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las observaciones de la queja a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o en su defecto, mediante mensajes de texto (SMS) al servicio público móvil indicado por el usuario.

La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el formulario correspondiente, de acuerdo al formato previsto en el Anexo N° 2 con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.

**b. Personalmente:** La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo. En estos casos, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, debe ser entregada al usuario.

**2. Por escrito:** El usuario debe presentar el escrito de queja, en original y copia. En la copia de la queja, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha y

instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio y contratación no solicitada, entre otros

La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa debe requerir al usuario como mínimo la información comprendida en dicho formulario.

La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido a las observaciones de la queja, indicando la solicitud expresa y clara del usuario respecto de la transgresión cometida por la empresa operadora durante el procedimiento de reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 70.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe:

(i) Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las observaciones de la queja y obtener su conformidad respecto de lo registrado.

(ii) Proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación de la queja.

(iii) Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las observaciones de la queja a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o en su defecto, mediante mensajes de texto (SMS) al servicio público móvil indicado por el usuario.

La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el formulario correspondiente, de acuerdo al formato previsto en el Anexo N° 2 con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.

**b. Personalmente:** La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo. En estos casos, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, debe ser entregada al usuario.

**2. Por escrito:** El usuario debe presentar el escrito de queja, en original y copia. En la copia de la queja, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha y hora de





hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que la recibe, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación de la queja. El usuario puede presentar su queja por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación de una queja.

3. Por página web: Las empresas operadoras que dispongan de una página web, deben incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de quejas. Luego de presentada la queja, las empresas operadoras deben proporcionar al usuario una constancia de su recepción, en la que se aprecie: la fecha y hora de su presentación y el texto de la queja con indicación de su número o código correlativo de identificación. Asimismo, a través de este mecanismo, las empresas operadoras deben permitir que el usuario pueda imprimir la constancia de recepción de la queja; así como solicitar que dicha constancia le sea enviada, adicionalmente, al correo electrónico que él señale.

En todos los casos, al momento de la presentación de la queja, la empresa operadora debe informar al usuario sobre el plazo para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver la queja”

**Comentarios recibidos**

**TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.**

Mismos fundamentos del artículo 60.

su presentación, el nombre y apellidos de la persona que la recibe, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación de la queja. El usuario puede presentar su queja por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación de una queja.

3. Por página web: Las empresas operadoras que dispongan de una página web, deben incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de quejas. Luego de presentada la queja, las empresas operadoras deben proporcionar al usuario una constancia de su recepción, en la que se aprecie: la fecha y hora de su presentación y el texto de la queja con indicación de su número o código correlativo de identificación. Asimismo, a través de este mecanismo, las empresas operadoras deben permitir que el usuario pueda imprimir la constancia de recepción de la queja; así como solicitar que dicha constancia le sea enviada, adicionalmente, al correo electrónico que él señale.

En todos los casos, al momento de la presentación de la queja, la empresa operadora debe informar al usuario sobre el plazo para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver la queja”

**Posición del OSIPTEL**

Se acoge la precisión señalada dado que la excepción se aplica únicamente para el servicio telefónico que no cuenta con acceso, mas no para el resto de servicios empaquetados en dicha condición. Para tal efecto se incluye la siguiente redacción:

**Lo indicado en el párrafo anterior no es aplicable en los siguientes casos:**

**(i) Quejas por suspensión del servicio telefónico con reclamo en trámite; o**

**(ii) Quejas por no permitir la presentación del reclamo cuyo cuestionamiento este referido a materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no contaría con acceso al servicio telefónico objeto del reclamo; tales como: reclamos por**



	<p><b><u>suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio y contratación no solicitada, entre otros; o</u></b>  <b><u>(iii) Quejas vinculadas a procedimientos en trámite cuyo reclamo corresponda a materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no contaría con acceso al servicio telefónico objeto del reclamo; tales como: suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio y contratación no solicitada, entre otros.</u></b></p> <p>Cabe aclarar que las quejas de servicios que no incluyan a la telefonía fija o móvil, pueden ser presentadas a través del canal telefónico. Por ejemplo para los servicios de televisión por cable y/o acceso a Internet.</p>
--	---

<p><b>AMERICA MOVIL PERU S.A.C.</b></p> <p>Mismos fundamentos del artículo 60.</p> <p>Adicionalmente, respecto del código del recurso de queja que se exige proporcionar al usuario debemos precisar que dicho código es el mismo que el código del reclamo, mientras que en relación al punto (iii) mediante el cual se establece que la empresa operadora remita el contenido de los registrado en el campo del formulario referido a las razones de la apelación se debe considerar que no en todos los casos los usuarios brindan correos electrónicos y vía SMS podría haber restricción de caracteres considerando que el campo de “razones para la apelación” cuenta con la posibilidad de ingresar más caracteres que aquella permitida en un SMS.</p> <p>Finalmente, no se ha establecido cómo operaría la figura del representante legal en estos procedimientos, por lo cual entendemos que no sería viable aplicarla. En cualquier caso, solicitamos que la norma que finalmente se apruebe precise este aspecto de manera expresa.</p>	<p>A efectos de poder encontrarse acorde al marco normativo que regula los servicios públicos de las telecomunicaciones, confirmamos que la representación no podría ejercerse por el canal telefónico, ello en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 2° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que dispone lo siguiente:</p> <p><b>“Artículo 2.- Derecho de los abonados y usuarios</b>          (...) <i>El representante no podrá ejercer los derechos que la presente norma regula mediante vía telefónica, salvo el representante de persona jurídica en el caso que la empresa operadora haya implementado la utilización de la contraseña a la que hace referencia el artículo 128 para validar la identidad del abonado o solicitante del servicio. (...).”</i></p>
---	---

<p><b>ENTEL PERÚ S.A.</b></p> <p>Mismos fundamentos del artículo 60.</p>	<p>Ver la respuesta a los comentarios del artículo 60°</p>
--	--





Artículo del Proyecto a Comentarios	Versión Final del Artículo
<p><b>Artículo 11-A.- Acceso a expedientes de reclamos de primera instancia por el OSIPTEL</b></p> <p>Las empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional deben permitir al OSIPTEL el acceso a los expedientes de reclamos de primera instancia de forma permanente y directa, las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico que, para tal efecto, apruebe el OSIPTEL.</p> <p>El acceso brindado al OSIPTEL debe permitir la visualización completa y legible, así como la búsqueda y extracción de la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los registros de los expedientes de reclamos incluyendo el detalle señalado en el Instructivo Técnico, por un periodo mínimo de tres (3) años computados desde la presentación del reclamo.</li> <li>2. Los documentos que forman parte de cada expediente de reclamo, ordenados de manera cronológica, por el periodo indicado en el artículo 11°.</li> </ol> <p>Dicha información debe actualizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la realización de cualquier actuación procesal.</p> <p>Luego que la empresa operadora brinde el acceso al OSIPTEL a la información de los expedientes de reclamo, la empresa operadora no debe requerir el registro de contraseñas de accesos adicionales para la revisión de la información.</p>	<p><b>Artículo 11-A.- Acceso a expedientes de reclamos por el OSIPTEL</b></p> <p>Las empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional deben permitir al OSIPTEL el acceso a los expedientes de reclamo, <b><u>recurso de apelación y queja presentadas por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como a la información de los mismos incluyendo la solución anticipada de reclamo</u></b>, de forma permanente y directa, las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico que, para tal efecto, apruebe el OSIPTEL.</p> <p>El acceso brindado al OSIPTEL debe permitir la visualización completa y legible, así como la búsqueda y extracción de la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los registros de los expedientes de reclamos incluyendo el detalle señalado en el Instructivo Técnico, por un periodo mínimo de tres (3) años computados desde la presentación del reclamo.</li> <li>2. Los documentos que forman parte de cada expediente de reclamo, ordenados de manera cronológica, por el periodo indicado en el artículo 11°.</li> </ol> <p>Dicha información debe actualizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la realización de cualquier actuación procesal.</p> <p>Luego que la empresa operadora brinde el acceso al OSIPTEL a la información de los expedientes de reclamo, la empresa operadora no debe requerir el registro de contraseñas de accesos adicionales para la revisión de la información.</p>
<p><b>Comentarios recibidos</b></p>	<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>
<p><b>ENTEL PERÚ S.A.</b></p> <p>En referencia al artículo 11-A° bajo comentario, debemos señalar que el artículo solo establece la obligación de permitir al OSIPTEL la</p>	<p>El Instructivo Técnico de acceso del OSIPTEL a los expedientes de reclamos, fue publicado el 14.10.2020 para comentarios de los interesados mediante Resolución N° 00248-2020-GG/OSIPTEL.</p>



visualización completa, legible, búsqueda y extracción de la información relacionada al registro de expedientes de reclamo y los documentos que forma parte del mismo de acuerdo al Instructivo Técnico, sin embargo, lamentablemente, no se ha acompañado el referido Instructivo a efectos de conocer los criterios que se está considerando.



Asimismo, debemos señalar que, al ser una iniciativa normativa sin precedente alguno, el OSIPTEL debe considerar un plazo proporcional y razonable para su implementación teniendo en cuenta la estructura de cada empresa operadora (la cual es distinta) y sobre todo de aquellas que han realizado un esfuerzo y se encuentran en una etapa de transformación digital, la cual involucra diversos etapas y procedimientos.



En ese sentido, en el proyecto normativo se está proponiendo un plazo de implementación de acceso al expediente de Reclamos de Primera Instancia de cuatro (4) meses de aprobado el Instructivo Técnico, sin establecer sustento alguno; sin considerar que puede existir información que no está configurada para una extracción masiva.



En efecto, en el Informe N° 00071-GPSU/2020 en el extremo referente al Acceso a los expedientes de primera Instancia por parte del OSIPTEL, solo se establece que la alternativa N°02 conlleva un tiempo de implementación corto, pues señalan que las empresas operadoras ya tienen disponibilizados los accesos, solo requieren realizar mejoras en sus plataformas de reclamos.



Sobre el particular, señalamos que lo afirmado en dicho Informe está lejos de la realidad, pues no se ha efectuado un análisis técnico en cada empresa operadora para determinar si cuentan con los campos que estarán solicitando, los criterios de búsqueda u otras características relacionada con el acceso al expediente; por lo que, no basta con tener disponibilizados los accesos sino principalmente, es determinar si la información a solicitar se encuentran configurada de forma tal que permita visualizarla.



En ese sentido, debemos precisar que el plazo propuesto resulta desproporcional y no razonable no solo porque no está considerando factores técnicos importantes y de disponibilidad de información si no

Sobre el particular, es necesario señalar que conforme se ha indicado en el informe sustentatorio, las empresas operadoras ya cuentan con un sistema de expedientes virtuales de reclamos y brindan el acceso para que el OSIPTEL pueda realizar las revisiones correspondientes. Además de ello, cabe señalar que, en atención al Reglamento de Reclamos las empresas operadoras tienen la obligación de contar con información referida a los recursos de apelación, queja, solución anticipada de reclamo, solución anticipada de recurso de apelación, entre otros. En ese sentido, a efectos que este Organismo pueda identificar los problemas en la calidad de atención que reciben los usuarios, identificar oportunidades de mejora en la información y en los procesos de atención, realizar el análisis de la causa-raíz de los inconvenientes de los usuarios, así como proponer mejoras y medidas a ser adoptadas, se está procediendo a uniformizar la información contenida en dichos Registros.

Con relación al plazo, y en atención a los demás comentarios recibidos de las empresas operadoras, se está recogiendo su propuesta.

también, la diferencia entre el plazo que se está otorgando para emitir el Instructivo Técnico frente al de gestión, ejecución y puesta en marcha del mismo.

En esa línea, advertimos que el OSIPTEL está estableciendo dos (02) meses para emitir el Instructivo Técnico, esto es, solo para elaborar el documento donde consta la estructura de la petición se está considerando dos (02) meses; situación que no guarda concordancia con el plazo otorgado para la implementación de dicho Instructivo – cuatro (04) meses, toda vez que, se conoce que toda implementación involucra una etapa de gestión, iniciación, ejecución y puesta en marcha; lo que implica un tiempo superior a cuatro (04) meses.

En esa línea, acorde con la regulación responsiva se debe también considerar una etapa de pruebas y de marcha blanca, puesto que estamos ante un requerimiento normativo sin precedente alguno y pueden existir fallas en el proceso que se deberán solucionar en el camino.

En tal sentido, solicitamos que el Organismo Regulador tenga a bien considerar el plazo mínimo de implementación de ocho (08) meses desde conocido el Instructivo Técnico, así como un periodo adicional de pruebas de un (01) mes y una marcha blanca adicional de un (01) mes; con ello, se busca una implementación adecuada en la cual el OSIPTEL podrá tener acceso al expediente o información relacionada a ésta conforme a sus pretensiones.

#### **VIETTEL PERÚ S.A.C.**

Tenemos a bien resumir algunas de nuestras observaciones previamente alcanzadas a su contenido que nos resultan totalmente contrarias al espíritu de simplificación administrativa y calidad regulatoria al que se ha obligado el OSIPTEL a través de la Resolución 069-2018-CD/OSIPTEL:

- Contravención del espíritu de la herramienta inicialmente implementada como medio de consulta a los usuarios de los expedientes digitales de reclamos.

El acceso actualmente implementado no permite hacer una evaluación adecuada de los expedientes de reclamos, porque las empresas no aplican las mismas condiciones para el registro, orden y acceso a los expedientes. Se busca uniformizar, ordenar y de esta manera hacer más eficiente el análisis de esta información.

Cabe indicar que la información que será requerida en el Instructivo Técnico, contendrá requerimientos que se encuentren acordes a la normativa vigente, considerando que en el Reglamento de Reclamos las empresas operadoras tienen la obligación de contar con información referida a los recursos de apelación, queja, solución anticipada de reclamo, solución anticipada de recurso de apelación, entre otros.





- El contenido del Registro de Reclamos a ser definido por el Instructivo Técnico deberá limitarse a lo ya establecido por el Artículo 9 del Reglamento, esto es los 7 ítems numerados por dicho artículo; un tratamiento contrario o que pretenda ampliar la cantidad de ítems vía dicho documento resultará completamente contrario a la naturaleza del documento.

- El contenido del Registro de Apelaciones y Quejas no se encuentra establecido por el Reglamento, por lo que presumimos que los ítems a incluir deberán limitarse a los requisitos de presentación implementados en cada uno de los artículos aplicables al referido Reglamento.

- Se pretende incrementar el costo de implementación a través de la obligatoriedad de entregar usuarios personalizados, pese a que existen mecanismos similares de trazabilidad que permitirían un mejor control en el uso correcto de esta herramienta.

- No se identifica los cargos de los funcionarios que accederán a la herramienta implementada, contraviniendo el espíritu de confidencialidad de los expedientes de reclamos

De este modo, nos permitimos concluir que la información contenida en el citado instructivo no sólo establece obligaciones adicionales a cargo de las empresas operadoras, no contempladas en el Reglamento materia de modificación. Sino que también, se pretende estandarizar la información adicional requerida por el OSIPTEL a tal dimensión que limita el libre ejercicio de la empresa operadora como primera instancia del procedimiento administrativo.

**Artículo del Proyecto a Comentarios**

**Artículo 88.- Alcances del Sistema de Gestión de Usuarios**

*El Sistema de Gestión de Usuarios es el sistema informático mediante el cual el usuario puede registrar directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTEL sus problemas respecto de sus servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales son comunicados a la empresa operadora a efectos que brinde una respuesta y solución al mismo. El acceso a dicho sistema se realiza a través de la página*

Con relación al comentario referido a que el Instructivo Técnico debe limitarse al artículo 9 del citado Reglamento, no se comparte dicho comentario, dado que el referido Instructivo permite el acceso a la información contenida en los expedientes de reclamos, que incluye toda la información vinculada al reclamo. Por tal motivo, para evitar alguna interpretación restrictiva, se modifica la redacción a fin de señalar expresamente que el acceso comprende los expedientes de reclamo, recurso de apelación y queja presentadas por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como a la información de los mismos incluyendo la solución anticipada de reclamo.

El requerimiento de contar con usuarios específicos del OSIPTEL para el acceso a los expedientes virtuales, es consistente con las políticas de seguridad de la información. La cantidad de usuarios personalizados a ser solicitada es limitada. En su oportunidad y conforme lo señalará el Instructivo Técnico se estará comunicando los datos de los funcionarios del OSIPTEL que tendrán acceso a esta información.

Finalmente, como se ha señalado en respuestas a comentarios anteriores, se busca uniformizar los criterios y forma de presentación de la información.

**Versión Final del Artículo**

**Artículo 88.- Alcances del Sistema de Gestión de Usuarios**

*El Sistema de Gestión de Usuarios es el sistema informático mediante el cual el usuario puede registrar directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTEL sus problemas respecto de sus servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales son comunicados a la empresa operadora a efectos que brinde una respuesta y solución al mismo. El acceso a dicho sistema se realiza a través de la página web, aplicativo móvil u otra herramienta informática que el OSIPTEL habilite para tal fin.*



web, aplicativo móvil u otra herramienta informática que el OSIPTEL habilite para tal fin.

**Comentarios recibidos**

**TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.**

El Proyecto claramente se encuentra dirigido a un determinado tipo de usuario, que no es el empresarial sino el residencial. Asimismo, los clientes empresariales cuentan con medios de atención diferenciados a través de los cuales gestionan y derivan sus consultas y solicitudes, por lo que no correspondería el aplicarles las disposiciones relacionadas al Sistema de Gestión de Usuarios.

Por ello, consideramos que las personas jurídicas deben ser excluidas de la aplicación del Sistema de Gestión de Usuarios.

**AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**

Con relación al artículo bajo comentario, nos remitimos a los comentarios vertidos sobre el artículo primero del Proyecto. En ese sentido cabe preguntarse ¿Qué rol desempeña el SAR a la luz de este artículo?

Como se indicó anteriormente, considerando que el inicio de un proceso de Solución Anticipada de Reclamo impediría a los usuarios reportar sus problemas por este nuevo sistema, se generaría un incentivo para prescindir del SAR y encauzar dichos problemas únicamente a través de estas gestiones sistematizadas con la consecuencia de congestionar el sistema de reclamos y eliminar la finalidad para la cual fue creada el mecanismo de Solución Anticipada de Reclamos, aspecto que solicitamos sea tomado en consideración en la norma que finalmente se apruebe.

**ENTEL PERÚ S.A.**

En el Informe N ° 00071-GPSU/2020 que sustenta la modificación normativa no se establece un análisis costo-beneficio sobre la alternativa de implementar el Sistema de Gestión de Usuarios,

**Posición del OSIPTEL**

El sistema no hace distinción a ningún tipo de usuario (sea persona natural o jurídica), en ese sentido la empresa operadora no podría asumir que se limita el registro de casos a determinado tipo de usuarios.

Por otro lado, no resulta posible acoger los comentarios, toda vez que no existe sustento suficiente para que las personas jurídicas se encuentren excluidas de la posibilidad de registrar problemas en el Sistema de Gestión de Usuarios. Cabe señalar que el OSIPTEL recibe casos de problemas de algunas empresas o personas jurídicas que requieren de una atención y solución respectiva, motivo por el cual no se justifica eliminar la posibilidad de acceso a estas empresas a través del citado Sistema.

Nos remitimos a las respuestas realizadas a los comentarios vertidos en el artículo Primero del proyecto normativo.

Sin perjuicio de ello, se precisa que el Sistema de Gestión de Usuarios actúa en segunda línea, pues el usuario previamente debe comunicarse con su empresa operadora frente al problema. En ese sentido, la empresa tiene la facultad y la oportunidad de aplicar un SAR ante el reporte del usuario. Se aclara que el derecho a reclamar del usuario es independiente del medio que lo realice. Cabe indicar que a través del Sistema, la empresa tiene la oportunidad de atender y solucionar el problema de su propio abonado/usuario, sin necesidad de que llegue a un reclamo.

El informe sí ha contemplado un análisis de costo beneficio, llegando a la conclusión que la alternativa más beneficiosa es la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios.





simplemente menciona que “sí genera incremento mayor en el costo al OSIPTEL y a las empresas, considerando las implementaciones, adecuaciones y operatividad del sistema” y “con la herramienta digital se logre efectividad en la gestión del problema reportado, dado que el problema se traslada directamente a la empresa operadora, se establecen plazos de atención y la opción de aperturar un reclamo, generando con ello, incentivos para que las empresas operadoras brinden atención oportuna y efectiva al caso reportado”.

Sin embargo, si observamos la cantidad de problemas reportados en el año 2019 –13,278- y lo comparamos con la cantidad de reclamos de cada empresa operadora e incluso con la cantidad de abonados a nivel nacional que cuentan con un servicio público de telecomunicaciones, la cifra resulta mínima y no justificaría la inversión por parte del OSIPTEL.

Existen otras alternativas menos costosas y de fácil implementación para atender este tipo de problemas que presenta los abonados y uno de ellos, son las comunicaciones que diariamente nos trasladan a las empresas operadoras para dar el trámite correspondiente a solicitudes “no atendidas” y si bien por el tema del COVID-19 estas se vieron incrementadas en los meses de mayo, junio y julio; se advierte que a la fecha (mes de setiembre de 2020) el reporte de dichos problemas ha disminuido sustancialmente.

En efecto, el WhatsApp es una alternativa que debe considerarse para tramitar este tipo de solicitudes o problemas que presenta el cliente y la cual proponemos como herramienta para atender este tipo de casos.

Asimismo, consideramos pertinente que, en caso de proseguir con la propuesta de implementar el Sistema de Gestión de Usuarios, la misma no se ejecute en función a la cantidad de abonados que posee una empresa a nivel nacional, sino proponemos dos alternativas:

- (i) Considerar la cantidad de casos reportados al año 2019, toda vez que, no justificaría obligar a una empresa operadora implementar un costoso Sistema de Gestión de Usuarios si no tiene una cantidad importante al año de casos a tramitar a través de ésta. En este caso, de acuerdo al Informe que sustenta la presente modificación normativa.

Respecto de la cantidad de gestiones tramitadas en el 2019 en comparación con la cantidad de reclamos, resulta alarmante que más de 13,000 usuarios en el año 2019 no encontraron solución a los problemas que fueron reportados a las empresas operadoras. Adicionalmente, para el presente año, al 13 de octubre se vienen gestionando 16,609 problemas de los usuarios a nivel nacional, considerando las limitaciones de los canales de atención del OSIPTEL. En ese sentido, resulta necesario que el OSIPTEL tome alguna medida a efectos de mitigar esta situación.

Cabe señalar que, el Sistema de Gestión de Usuarios brindará la facilidad para que cualquier usuario pueda reportar directamente su problema, -similar a una autogestión-, sin la necesidad de acudir al centro de orientación del OSIPTEL, además de que el usuario tendrá el acompañamiento y seguimiento respectivo del problema registrado.

De otro lado, herramientas digitales similares a la del Sistema de Gestión de Usuarios han sido implementadas por entidades nacionales e internacionales conforme se detalló en el Informe N ° 00071-GPSU/2020 que sustentó la modificación normativa.

Respecto de las alternativas propuestas, cabe señalar que el OSIPTEL ha implementado canales de coordinación con las empresas operadoras, a fin de gestionar con mayor prontitud los problemas reportados por los usuarios, sin embargo el alcance de estos canales no sustituyen al alcance previsto en el Sistema de Gestión de Usuarios.

Inclusive, algunos de los casos reportados por los usuarios se encuentran vinculados a la falta de atención de solicitudes tramitadas por el canal WhatsApp de las empresas operadoras.

Respecto de las alternativas que pretenden diferenciar la obligación de implementar el sistema a las empresas operadoras que tengan una considerable cantidad de gestiones, es preciso indicar que la obligación de la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios es exigible para aquellos que cuentan con más de 500,000 abonados, toda vez respecto de aquellas empresas que registran una mayor cantidad de abonados, potencialmente se podrían presentar problemas que requieran de una gestión para su solución.



(ii) No aplica para aquella empresa operadora que ha implementado un sistema de atención eficiente que involucre la tramitación directa de estos incidentes o problemas

Asimismo, conforme se precisó en los comentarios vertidos para el artículo 11-A una implementación involucra una etapa de gestión, iniciación, ejecución y puesta en marcha; los cuales para un Sistema como el que se pretende implementar involucra periodos superiores a un año; situación que no es ajena al OSIPTEL puesto que al analizar las alternativas para el problema de atención en el Informe N° 00071-GPSU/2020 se precisó que: “El escenario conlleva a que se requiera de un mayor tiempo de implementación para poder contar con el sistema que gestione todo el proceso y que involucra usuarios, empresa operadora y el Regulador.

En ese sentido, solicitamos se considere el plazo de implementación de un año, así como un periodo adicional de pruebas de un (01) mes y una marcha blanca de un (01) mes adicional; o su defecto, considere el plazo de implementación de siete (07) posteriores a la dación del Instructivo Técnico, toda vez que es en él donde se advierte el requerimiento como tal.

**VIETTEL PERÚ S.A.C**

El Decreto Legislativo N ° 1310, que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa, contempla el Análisis de Calidad Regulatoria – ACR de todas las disposiciones normativas de alcance general, a excepción de las contenidas en leyes o normas con rango de ley, que establezcan procedimientos administrativos, a fin de identificar, reducir y/o eliminar aquellos que resulten innecesarios, injustificados, desproporcionados.

En este sentido, el sistema de gestión de usuarios, deviene en innecesario, injustificado y desproporcionado, toda vez que existe al menos dos vías de interacción con la empresa operadora (SAR y reclamos) para atender las disconformidades de los usuarios del servicio público de comunicaciones con sus respectivas empresas

De otro lado, se debe aclarar que el Sistema de Gestión de Usuarios es desarrollado e implementado por el OSIPTEL, requiriéndose que las empresas operadoras se conecten al mismo, lo cual no implica un costo desproporcionado para los fines que se busca tutelar.

Respecto del plazo para la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios, no resulta posible acoger la pretensión de un año, ya que dentro del plazo de siete meses se encuentra incluido el periodo de prueba, puesta a producción y otras medidas que buscan garantizar el correcto funcionamiento del sistema. No obstante, a diferencia de la propuesta inicial, a fin de brindar un mayor margen de acción de la empresa operadora, se considerará dicho plazo desde aprobado el Instructivo Técnico.

Nos remitimos a la respuesta a los comentarios de **CLARO** respecto del artículo 1° de la presente propuesta normativa.

El Sistema de Gestión de Usuarios es una solución justificada y proporcional, conforme se ha señalado en el informe sustentario. Además, es necesario mencionar que, aunque la cantidad de gestiones representan un porcentaje mínimo a comparación del total de reclamos registrados, resulta preocupante que al año, más de 13,000 usuarios reporten al OSIPTEL no contar con la correcta atención de sus solicitudes. Conforme ha sido mencionado anteriormente, para el presente año, al 13 de octubre se vienen gestionando 16,609 problemas de los usuarios a nivel nacional, considerando las limitaciones de los canales de atención del OSIPTEL. En ese sentido, resulta necesario que el Regulador tome alguna medida a efectos de mitigar esta situación.



operadoras. Cuya efectividad no ha sido deslegitimada adecuadamente por el OSIPTEL, limitándose a señalar que “las empresas operadoras no cuentan con incentivos suficientes para la atención oportuna de los inconvenientes que sean reportados por los usuarios”.

En esta misma línea, consideramos poco coherente la creación de una vía adicional de atención a usuarios con menores plazos a los de reclamos con la única finalidad de disminuir la carga procesal en los procedimientos de reclamos, apelaciones y quejas. Especialmente, si la única justificación para la intervención regulatoria es un porcentaje minúsculo de contactos directos frente a la cantidad total de reclamos que cada empresa operadora atiende anualmente. Para ser exactos, los 13278 casos gestionados sólo representan el 0.6% del total de reclamos.

La obligatoriedad de uso de esta herramienta, no sólo implica una mayor carga de la empresa operadora, sino también para el OSIPTEL, cuya labor de orientación y acompañamiento al usuario deberá mantenerse durante todo el proceso de gestión del caso.

Contrariamente a la iniciativa propuesta, consideramos que sería valioso que el regulador se enfoque en educar a los consumidores en relación a las vías para presentar reclamos con las que cuentan y los derechos que les asisten, que en crear mecanismos que son innecesarios basados en una evidencia sesgada y, a nuestro entender, injustificada.

Finalmente, resaltamos nuestra preocupación a esta propuesta en tanto el OSIPTEL pretende crear un procedimiento administrativo adicional a los que existen en la LPAG, creando obligaciones y sanciones en base a estos procedimientos y desnaturalizando el procedimiento trilateral de reclamos existente.

En ese sentido, el sistema busca solucionar el inconveniente de este grupo de abonados y de aquellos que presentan reclamos por materias, cuya solución podría brindarse en un menor plazo que el establecido en el Reglamento de Reclamos.

Respecto de la labor de orientación y acompañamiento a los usuarios, debemos mencionar que, estas acciones se encuentran dentro de las funciones del OSIPTEL y este organismo tiene previstas las medidas necesarias para poder dar cabal cumplimiento al deber de orientación a los usuarios.

Con referencia al último párrafo de los comentarios, nos remitimos a lo desarrollado en el artículo 94° de la presente propuesta normativa.

Respecto del comentario referido a la supuesta doble primera instancia, se debe aclarar que el Sistema de Gestión de Usuarios no es un procedimiento administrativo sino una alternativa para solucionar el problema del usuario y con ello, se evitaría el inicio de un procedimiento de reclamo<sup>2</sup>. En ese sentido, no contraviene las disposiciones de la Ley de Procedimiento Administrativo General - LPAG.

<sup>2</sup> El Sistema de Gestión de Usuario opera de manera similar a los medios alternativos de solución de conflictos. La implementación del sistema busca promover un mecanismo autocompositivo en la resolución de un conflicto que se presenta en la relación empresa operadora – usuario del servicio público de telecomunicaciones. Debemos recordar que como lo indica Beloso Martín los sistemas autocompositivos se caracterizan porque son las propias partes contendientes las que de forma voluntaria van a alcanzar un acuerdo. (Sobre las ventajas de los sistemas autocompositivos Vid. BELLOSO MARTÍN, N., “Un paso más hacia la desjudicialización. La directiva europea 2008/52/ce sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles”, Revista electrónica de Direito Processual, vol. II)





Cabe precisar que esta propuesta, a nuestro entender crea una doble primera instancia contrario a las disposiciones comunes de la LPAG, en tanto la empresa operadora será quien atenderá la gestión trasladada y esta será la que resuelva en primera instancia nuevamente. Contraviniendo ampliamente la pluralidad de instancias y trilateralidad del procedimiento.



**Comentarios del señor JORGE PINTO ROSSI**

Priorizar el servicio de Internet en su primera etapa de implementación del programa de Gestión del usuario.

Entendemos la preocupación del señor Pinto Rossi respecto de priorizar el servicio de acceso a Internet para que sea incluido en la primera etapa de implementación del Sistema de Gestión de Usuarios.

No obstante, conforme ha sido señalado en los acápite previos, la casuística de los problemas del Sistema de Gestión de Usuarios se desarrollará en el Instructivo Técnico, el cual se emitirá en su oportunidad para comentarios de los interesados.



**Artículo del Proyecto a Comentarios**

**Versión Final del Artículo**



**Artículo 89.- Obligaciones mínimas de las empresas operadoras**

**“Artículo 3.- Vía previa ante las empresas operadoras**

Las empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o mayor a 500,000 abonados a nivel nacional están obligadas a:

**3.1** La vía administrativa previa ante las empresas operadoras es obligatoria.



- a. Asignar el código de pedido respecto de aquellas solicitudes que realice el usuario en el ejercicio de sus derechos establecidos en la normativa vigente, salvo que el abonado haya solicitado expresamente la presentación de un reclamo, debiendo conservar los registros de dichos códigos.

De conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento, el TRASU no admitirá recursos de apelación que no estén referidos a procedimientos culminados ante los órganos establecidos por las empresas operadoras.



- b. Garantizar su conexión con el Sistema de Gestión de Usuarios.
- c. Garantizar la confidencialidad y uso adecuado de las contraseñas y nombre de usuario que le hayan sido otorgados por el OSIPTEL para el acceso al sistema, así como de la información intercambiada a través del mismo.

**3.2 Las empresas operadoras se encuentran obligadas a brindar un código de pedido ante cualquier solicitud, trámite o transacción que realice el usuario en cualquiera de sus canales de atención, incluyendo sus canales digitales. Además, deben llevar un registro de los códigos de pedido que incluya el estado final de los mismos, dicha información debe encontrarse disponible para que sea presentada al OSIPTEL a su requerimiento.**



- d. Garantizar la coherencia y validez de los datos enviados.
- e. Garantizar la disponibilidad de sus sistemas usados para la entrega y recojo de la información.
- f. Brindar acceso gratuito, sin restricción y sin cobro alguno por consumo de datos, al aplicativo móvil del OSIPTEL y al Sistema de Gestión de Usuarios.

**Se entiende como código de pedido, al código o número correlativo con el cual la empresa operadora ha registrado en sus sistemas una solicitud o pedido del usuario en el ejercicio de sus derechos relacionado al servicio público de telecomunicaciones. No**



**g. Cumplir con el Instructivo Técnico que para tal efecto apruebe el OSIPTEL.**

Las empresas operadoras se encuentran prohibidas de obstaculizar el funcionamiento del sistema, a través de la reiterada entrega de información inconsistente u otras prácticas que generen errores en el funcionamiento del sistema.

**corresponde la entrega del código de pedido, en caso el usuario haya solicitado expresamente la presentación de un reclamo.”**

**Artículo 89.- Obligaciones mínimas de las empresas operadoras**

Las empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o mayor a 500,000 abonados a nivel nacional están obligadas a:

- a. Garantizar su conexión con el Sistema de Gestión de Usuarios.
- b. Garantizar la confidencialidad y uso adecuado de las contraseñas y nombre de usuario que le hayan sido otorgados por el OSIPTEL para el acceso al sistema, así como de la información intercambiada a través del mismo.
- c. Garantizar la coherencia y validez de los datos enviados.
- d. Garantizar la disponibilidad de sus sistemas usados para la entrega y recojo de la información.
- e. **Informar al OSIPTEL en casos de indisponibilidad de los sistemas de la empresa operadora que le impida el registro de la información a través del Sistema de Gestión de Usuarios, por una situación de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancia fuera de su control y acreditar dicha situación.**
- f. Brindar acceso gratuito, sin restricción y sin cobro alguno por consumo de datos, al aplicativo móvil del OSIPTEL y al Sistema de Gestión de Usuarios.
- g. **Proporcionar al sistema la información que sea requerida para su implementación y operación, según lo indique el Instructivo Técnico.**
- h. Cumplir con el Instructivo Técnico que para tal efecto apruebe el OSIPTEL.

Las empresas operadoras se encuentran prohibidas de obstaculizar el funcionamiento del sistema, a través de la reiterada entrega de información inconsistente u otras prácticas que generen errores en el funcionamiento del sistema.

**Comentarios recibidos**

**CLARO**

**Posición del OSIPTEL**



<p>Respecto al literal “d” del artículo bajo comentario, precisamos que América Móvil Perú S.A.C. puede otorgar códigos de las gestiones sistematizadas, sin embargo, debemos advertir que es probable encontrar escenarios donde los usuarios confundan este tipo de información, escapando de nuestra responsabilidad el uso e interpretación que dichos usuarios puedan dar a un código ingresado en un sistema que no es de dominio propio.</p> <p>Al respecto, le expresamos que es complicado pronunciarse respecto al cumplimiento de un Instructivo Técnico que no conocemos a la fecha. Asimismo, considerando que dicho Instructivo contendrá obligaciones de carácter general impuestas a las empresas operadoras y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 27 del Reglamento General del OSIPTEL, solicitamos cordialmente se publique para comentarios un nuevo Proyecto incluyendo las disposiciones que serán contenidas en el referido Instructivo Técnico.</p>	<p>Al respecto, se debe aclarar que el código de pedido al que se hace referencia en el artículo 90 de la presente propuesta, es el código generado y asignado por la empresa operadora ante cualquier solicitud o pedido que realice el abonado o usuario. Dicho código es el que debe ser ingresado por el usuario al Sistema de Gestión de Usuarios para la gestión del caso reportado. En ese sentido, para aclarar el alcance del código de pedido, se elimina del literal a. del artículo 89° propuesto, y se consigna en el artículo 3° del Reglamento de Reclamos.</p> <p>Las empresas operadoras, deben informar y educar a los usuarios respecto a la diferenciación entre el código de pedido y el código de reclamo.</p> <p>Con relación al Instructivo Técnico, nos remitimos a comentarios anteriores, respecto de la oportuna publicación de los Instructivos Técnicos, para comentarios de las partes interesadas.</p>
<p><b>ENTEL</b></p> <p>Mismos fundamentos del artículo 88.</p>	<p>Ver respuestas a los comentarios realizados al Artículo 88°.</p>
<p><b>BITEL</b></p> <p>Respecto al artículo en comentario, reiteramos nuestros comentarios contenidos en los dos últimos párrafos. A mayor detalle, se está pretendiendo establecer obligaciones respecto de un procedimiento que no se encuentra definido ni como trilateral o sancionador y se equiparan las obligaciones propias de los procedimientos administrativos de reclamos a un procedimiento que no se encuentra definido, ni contemplado por las disposiciones comunes de la LPAG.</p>	<p>Ver respuestas a los comentarios realizados al Artículo 88°.</p>
<p><b>Artículo del Proyecto a Comentarios</b></p>	<p><b>Versión Final del Artículo</b></p>
<p><b>Artículo 90.- Solicitud previa ante la empresa operadora</b></p> <p><i>Para el registro de casos en el sistema, el usuario debe acreditar mediante el código de pedido que presentó su solicitud previamente ante la empresa operadora.</i></p>	<p><b>Artículo 90.- Solicitud previa ante la empresa operadora</b></p> <p><u>El usuario realiza el registro en el sistema, siempre que previamente haya presentado su solicitud o comunicado el problema ante la empresa operadora.</u></p>



<p>Se entiende como código de pedido, al código o número correlativo con el cual la empresa operadora ha registrado en sus sistemas una solicitud o pedido del usuario relacionado al servicio público de telecomunicaciones.</p> <p>Las empresas operadoras se encuentran obligadas a brindar este código ante cualquier transacción que realice el usuario en el ejercicio de sus derechos en cualquiera de sus canales de atención, incluyendo sus canales digitales.</p> <p>En caso el usuario hubiera presentado una reclamación que se encuentre en plazo para la ejecución de una solución anticipada de reclamo, o un reclamo que se encuentre en trámite en primera o segunda instancia por el mismo hecho registrado en el sistema, la empresa operadora debe informar dicha situación al Sistema de Gestión de Usuarios, asimismo, debe abstenerse de gestionar su atención por este medio y seguir con la solución anticipada de reclamo o el trámite del procedimiento de reclamo respectivo.</p>	<p>Para el registro de casos en el sistema, <b><u>se podrá solicitar</u></b> el código de pedido otorgado previamente ante la empresa operadora.</p> <p>En caso el usuario hubiera presentado una reclamación que se encuentre en plazo para la ejecución de una solución anticipada de reclamo, o un reclamo que se encuentre en trámite en primera o segunda instancia por el mismo hecho registrado en el sistema, la empresa operadora debe informar dicha situación al Sistema de Gestión de Usuarios, asimismo, debe abstenerse de gestionar su atención por este medio y seguir con la solución anticipada de reclamo o el trámite del procedimiento de reclamo respectivo.</p>
<p><b>Comentarios recibidos</b></p>	<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>
<p><b>TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.</b></p> <p>Consideramos necesario que aquellas gestiones que se ingresen a través del sistema, deben corresponder a casos que hayan sido registrados de manera previa a través de los canales que hayan viabilizado las empresas operadoras.</p>	<p>Conforme se señala en la redacción del artículo, sólo podrán ser tramitados en el Sistema de Gestión de Usuarios aquellos casos en que el usuario previamente haya presentado su solicitud o comunicado el problema ante la empresa operadora. Para tal efecto, se podrá requerir el código de pedido.</p>
<p><b>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</b></p> <p>Respecto al artículo bajo comentario, le expresamos que el regulador debería considerar la estructura del código que defina la empresa operadora</p>	<p>Respecto de la estructura del código de pedido, si se ha previsto que las empresas operadoras brinden la nomenclatura o estructura de los códigos de pedido por cada solicitud o trámite, lo cual será considerado en el Instructivo Técnico.</p>
<p><b>ENTEL PERÚ S.A.</b></p>	<p>La existencia de un código o correlativo de pedido no es una obligación nueva para las empresas operadoras. Ello en vista que, como medio probatorio a ser actuado en los procedimientos de reclamos se incluye el</p>





En referencia al artículo 90 bajo comentario, debemos señalar que en caso se disponga la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios, es importante que al momento de la implementación del mismo se considere todas las obligaciones que se están requiriendo, como el brindar un código de pedido, el cual implica una configuración paralela al código de reclamo y posterior a ello, en caso estos casos se reporten como reclamos, se deberá diferenciar dicho código para otorgar un plazo de atención diferenciado a los reclamos que ingresen por otros canales.

Asimismo, conforme se encuentra diseñado este procedimiento a través del Sistema de Gestión de Usuarios podría reemplazar a la Solución Anticipada de Reclamos, e incluso una intervención del OSIPTEL a la primera instancia administrativa a cargo de la empresa operadora.

**VIETTEL PERÚ S.A.C.**

Al respecto, si bien las empresas operadoras nos encontramos obligados a tener un correlativo para los reclamos, este es un procedimiento administrativo que requiere, obligatoriamente, ser individualizado para su gestión y elevación ante el TRASU. No obstante, nos resulta sorprendente que se pretende equiparar dicha obligación y trasladar a la empresa operadora el costo de generar nuevos correlativos para el “sistema de gestión” principalmente porque el sistema es desplegado e implementado directamente por el OSIPTEL.

**Artículo del Proyecto a Comentarios**

**Artículo 91.- Registro de problemas**

*El usuario puede registrar el problema directamente en el Sistema de Gestión de Usuarios mediante la página web, el aplicativo móvil u otra herramienta informática que el OSIPTEL habilite para tal fin.*

denominado “Histórico de Pedido”, el cual es el documento que permite evaluar cuáles han sido las solicitudes que el abonado ha formulado respecto a las condiciones de prestación y/o contratación del servicio. Debiendo contener, entre otros aspectos, el código de pedido<sup>3</sup>.

Respecto de las Soluciones Anticipadas de Reclamos, nos remitimos a la opinión vertida respecto el artículo 1° de la propuesta normativa.

Con relación a la intervención del OSIPTEL a la primera instancia administrativa, se debe aclarar que el Sistema de Gestión de Usuarios no tiene el objetivo de suplir la atención que como empresa operadora se encuentra obligada, y no constituye una instancia dentro de un procedimiento administrativo sino una alternativa para solucionar el problema del usuario, lo cual evitaría el inicio de un procedimiento de reclamo.

Nos remitimos a las respuestas de los comentarios de la empresa **ENTEL** en el presente artículo.

**Versión Final del Artículo**

**Artículo 91.- Registro de problemas**

*El usuario puede registrar el problema directamente en el Sistema de Gestión de Usuarios mediante la página web, el aplicativo móvil u otra herramienta informática que el OSIPTEL habilite para tal fin.*

<sup>3</sup> De acuerdo a lo dispuesto en la Resolución N° 001-2012-MP/TRASU-ST-OSIPTEL, Relación de Medios Probatorios aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.



El personal del OSIPTEL puede realizar el registro de los problemas que llegan a su conocimiento a través de sus distintos canales de atención. Los casos pueden ser registrados en el Sistema de Gestión de Usuarios, en tanto subsista el hecho que ocasione el problema.

El registro de los problemas se puede realizar las 24 horas, los 7 días de la semana. Sin embargo, los problemas que hubieran sido registrados los días sábado, domingos, feriados o días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas, se considerará como fecha de registro el día hábil siguiente.

**Comentarios recibidos**

**AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**

Al respecto, le expresamos que no queda claro el rol del regulador cuando se menciona que podrá realizar el registro directo de un problema propio de un usuario, considerando que todo usuario cuenta con vías y herramientas para generar el mismo. Asimismo, es importante aclarar si dicho registro lo hará en nombre del usuario o de parte de la entidad.

**ENTEL PERÚ S.A.**

En referencia al artículo 91 debemos precisar que en principio, es necesario se defina que se entiende por Problema, toda vez que, la omisión de ello, podría ocasionar que materias o temas distintos al servicio público de telecomunicaciones ingresen. Así, si no se establece una lista taxativa de los problemas que se pueden presentar por dicho canal (al igual que en reclamos), el abonado podrá ingresar materias por ejemplo, relacionadas al Libro de Reclamaciones cuya competencia le corresponde al INDECOPI; es por ello, que es importante establecer dicha lista.

El personal del OSIPTEL puede **apoyar al usuario a** realizar el registro de los problemas que llegan a su conocimiento a través de sus distintos canales de atención. Los casos pueden ser registrados en el Sistema de Gestión de Usuarios, en tanto subsista el hecho que ocasione el problema.

El registro de los problemas se puede realizar las 24 horas, los 7 días de la semana. Sin embargo, los problemas que hubieran sido registrados los días sábado, domingos, feriados o días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas, se considerará como fecha de registro el día hábil siguiente.

**Posición del OSIPTEL**

Una de las funciones de la Dirección de Atención y Protección del Usuario es la de orientar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones sobre sus derechos y obligaciones, el procedimiento para la realización de sus reclamos y quejas, así como información sobre la prestación de dichos servicios.

En ese sentido, como parte de la función de orientación, el personal del OSIPTEL podrá ayudar a los usuarios a registrar en el sistema los problemas que lleguen a conocimiento del regulador. Asimismo, se precisa que el caso será registrado con acompañamiento del usuario, por lo que el sistema contendrá la información del usuario como titular del registro.

Conforme se ha desarrollado anteriormente, la lista de las materias que serán incluidas en el Sistema de Gestión de Usuarios será detallada a nivel de categorías y subcategorías en el Instructivo Técnico, siendo necesario aclarar que los problemas ahí incluidos están relacionados con los servicios públicos de las telecomunicaciones y son los que se vienen gestionando actualmente a través de correos, cartas, entre otros.

Además de ello, se debe aclarar que los problemas derivan de una solicitud o trámite previo que el abonado y/o usuario presentó ante la empresa operadora generándole este su código de pedido para la atención de los servicios de telecomunicaciones.



<p>En esa línea, sería conveniente colocar una verificación previa al ingreso de cualquier incidente o problema que desee reportar el abonado, no solo para identificar el número de código o reporte previo ante la empresa operadora sino también para establecer la identidad del abonado y evitar que “tramitadores” utilicen esta herramienta para fines no lícitos o simplemente para no cancelar el recibo respectivo.</p>	<p>Respecto de la problemática de los tramitadores, en el Instructivo Técnico se indicaran las validaciones que realizará el Sistema de Gestión de Usuario a fin de limitar el incorrecto uso del mismo.</p>
<p><b>VIETTEL PERÚ S.A.C.</b></p> <p>Sobre el particular, consideramos que el horario de registro de problemas se debe adecuar al horario de atención de la mesa de partes del OSIPTEL, debido a que la plataforma es directamente implementada por el regulador y, en atención al deber de orientación que le asiste al usuario, resultaría imprescindible que se ponga a su disposición personal que permita absolver las dudas, consultas o inconvenientes pertinentes. A modo de ejemplo, nos permitimos comentar la modalidad de gestión de la herramienta digital reclama fácil implementada por el INDECOPI, en cuyo trámite uno de los funcionarios de dicha entidad revisa la materia sobre la que versa el inconveniente reportado y, sólo si es de su competencia y cumple con los requisitos mínimos de presentación, se le asigna un código de gestión. De no ser así, se requiere mayor información y/o precisión al consumidor a fin de iniciar el trámite del caso.</p>	<p>El horario de registros de problemas, no debería circunscribirse al horario de mesa de partes del OSIPTEL, toda vez que existen usuarios que pueden generar el registro de su problema sin la necesidad del acompañamiento del personal de orientación.</p> <p>Por otro lado, en cuanto el caso sea registrado con ayuda del personal de orientación, existirá el acompañamiento necesario que informe al usuario si el caso puede ser registrado en el sistema, la información brindada es suficiente o si requiere contactarse primero con la empresa operadora.</p> <p>Asimismo, entendemos la dinámica de atención mediante el aplicativo informático del INDECOPI, no obstante es necesario precisar que para el caso del Sistema de Gestión de Usuarios, el OSIPTEL brinda una plataforma que sirve como intermediario entre el usuario y la empresa operadora, no correspondiendo al regulador la revisión de fondo del caso reportado, siendo esta labor de la empresa operadora.</p>
<p><b>Artículo del Proyecto a Comentarios</b></p>	<p><b>Versión Final del Artículo</b></p>
<p><b>Artículo 92.- Atención de las gestiones a cargo de las empresas operadoras</b></p> <p><i>La empresa operadora tiene a cargo la atención de los problemas reportados por los usuarios en el Sistema de Gestión de Usuarios, debiendo registrar el detalle de la atención brindada, conforme a lo señalado en el Instructivo Técnico.</i></p> <p><i>La carga de la prueba respecto de la atención de los problemas corresponde a la empresa operadora.</i></p>	<p><b>Artículo 92.- Atención de las gestiones a cargo de las empresas operadoras</b></p> <p><i>La empresa operadora tiene a cargo la atención de los problemas reportados por los usuarios en el Sistema de Gestión de Usuarios, debiendo registrar el detalle de la atención brindada, conforme a lo señalado en el Instructivo Técnico.</i></p> <p><i>La carga de la prueba respecto de la atención de los problemas corresponde a la empresa operadora.</i></p>
<p><b>Comentarios recibidos</b></p>	<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>



**AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**

Con relación al artículo bajo comentario, consideramos importante precisar si para dar cumplimiento a la obligación de tener a cargo la atención de los problemas reportados por este nuevo sistema, es necesario crear al interno de las empresas operadoras una instancia adicional y distinta al área que revisa los reclamos.

Respecto del comentario de **CLARO**, es oportuno mencionar que dependerá de la empresa operadora la organización interna y la designación del personal a cargo de la atención de las gestiones de usuarios.

Por otro lado, es necesario mencionar que el OSIPTEL brindará a las empresas operadoras el acceso al sistema (para el registro de la solución del problema) y será decisión de las empresas operadoras la designación del personal encargado para estos trámites.

Cabe indicar que, la atención de los casos que sean reportados a través del Sistema de Gestión de Usuarios no constituye una instancia administrativa, por lo cual la empresa operadora no tendría que crear una instancia adicional para la atención de estos casos, pudiendo derivarlos con el personal de atención con el que ya cuenta.

**ENTEL PERÚ S.A.**

Sobre el particular, señalamos que, de proseguir con la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios, debe considerarse como parte del tiempo de implementación de dicha herramienta el consignar el detalle de la solución brindada en el mismo sistema, el cual entendemos reemplazará a la notificación, puesto que, a través de dicho Sistema de Gestión de Usuarios, el abonado tomará conocimiento de la solución del problema.

En efecto, la comunicación de la solución del problema se realizará mediante el Sistema.

Sobre el particular, se precisa que el Instructivo Técnico contendrá la información que deberá consignar la empresa operadora como atención a la gestión. Dicho Instructivo será publicado para los comentarios de los interesados.

**VIETTEL PERÚ S.A.C.**

Al respecto, consideramos que, en atención a las competencias del OSIPTEL, el sistema materia de comentarios sólo podría obligar a las empresas operadoras a atender aquellos casos que versen sobre el servicio público de telecomunicaciones. Por lo que, aquellos casos que no versen sobre las materias reclamadas o derechos contemplados por la regulación del sector, podrían no ser atendidos por las empresas operadoras y deberían encauzadas por el OSIPTEL al Libro de Reclamaciones y/o al sistema de Reclama Fácil del INDECOPI.

Como se ha venido mencionado a lo largo del presente documento, el OSIPTEL definirá las materias por las que se podrán registrar los problemas en el Sistema de Gestión de Usuarios, y estas se detallarán en el Instructivo Técnico, sin embargo debemos precisar que no se han contemplado supuestos que requieran el encauzamiento de los problemas o la derivación al libro de Reclamaciones.

Sobre el segundo punto, si bien es cierto que las empresas operadoras serán usuarias del sistema, resultaría un imposible que sea el OSIPTEL el encargado de acreditar la solución del problema mediante los medios probatorios, los cuales obran principalmente en poder de la empresa





<p>Por otro lado, nos resulta poco coherente que recaiga sobre la empresa operadora la carga de la prueba de la atención brindada cuando no tendría injerencia alguna sobre el sistema, considerándose tan solo como una usuaria de este. En este entendido, consideramos que esta debería encontrarse a cargo de quien desarrolle el sistema y monitorea el buen funcionamiento del mismo, es decir el OSIPTEL.</p>	<p>operadora. Por ejemplo, en el supuesto de un caso por baja no ejecutada, el OSIPTEL no tendría las herramientas para poder comprobar que la empresa operadora ejecutó la baja en sus sistemas, correspondiéndole a esta última acreditar los hechos registrados como solución en el sistema.</p> <p>Asimismo, reiteramos que la figura de las gestiones de usuarios ya se han venido trabajando con las empresas operadoras, y por lo general cuando la empresa menciona haber solucionado el problema reportado, adjunta un medio probatorio que acredita dicha información. Por lo que, en el caso del Sistema de Gestión de Usuarios, lo que se requiere es que la empresa tenga la carga de acreditar la ejecución de las soluciones que haya comunicado, cuando así lo requiera este Organismo.</p>
<p><b>Artículo del Proyecto a Comentarios</b></p>	<p><b>Versión Final del Artículo</b></p>
<p><b>Artículo 93.- Anulación de la gestión</b></p> <p><i>En cualquier momento del trámite, y antes que la empresa operadora registre la respuesta en el sistema, el usuario puede generar la anulación de la gestión del problema registrado.</i></p>	<p><b>“Artículo 93.- Anulación de la gestión</b></p> <p><i>En cualquier momento del trámite, y antes que la empresa operadora registre la respuesta en el sistema, el usuario puede generar la anulación de la gestión del problema registrado.</i></p> <p><b><u>En caso que el usuario anule el registro del problema, no podrá volver a generar un nuevo registro por el mismo hecho”</u></b></p>
<p><b>Comentarios recibidos</b></p> <p><b>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</b></p> <p>Al respecto, manifestamos nuestra preocupación sobre lo indicado en el artículo bajo comentario puesto que es riesgoso y complicado a nivel de reportes contar con un sistema que permita la anulación de códigos. Como ejemplo de ello planteamos el siguiente escenario: ¿Qué sucede si el cliente ha cuestionado la no atención oportuna de una baja, se procede con la misma y luego el usuario opta por mantener el servicio, anulando la gestión?</p>	<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p> <p>Con relación a los comentarios de <b>CLARO</b> debemos precisar que el objetivo del artículo es permitir que el usuario pueda desistir de continuar con el trámite de la gestión porque llegó a un acuerdo con la empresa operadora o el inconveniente ya fue solucionado.</p> <p>En ese sentido, en el supuesto que un abonado solicite la baja del servicio, la cual no fue atendida oportunamente y genera el registro de su problema, en caso que la empresa operadora ejecute la solicitud del abonado como parte de la solución, deberá registrarlo en el sistema. Una vez registrada la respuesta, el usuario no puede anular el problema registrado.</p> <p>En efecto, la redacción del artículo 93° de la presente propuesta normativa de manera expresa indica que la anulación se podrá realizar hasta antes</p>



	que la empresa registre la respuesta en el sistema, por lo cual las contingencias que indica la empresa no podrían suscitarse.
<p><b>ENTEL PERÚ S.A.</b></p> <p>En referencia al artículo 93, señalamos la iniciativa de brindar y cautelar el derecho que tiene el abonado para anular el trámite o problema reportado. Sin embargo, consideramos que es importante incluir en el texto de dicho artículo que de anular el abonado dicha gestión no podrá ingresar un problema que anteriormente fue registrado y anulado por éste por un periodo de treinta (30) días calendario, ello a efectos de evitar que el abonado utilice esta herramienta de forma indiscriminada e irresponsable, generando incidentes o reclamos que involucran que la empresa operadora mueva o designe recursos para dar atención al problema reportado, para que el abonado anule en reiteradas oportunidades sin que le genere consecuencias.</p>	Respecto del comentario de <b>ENTEL</b> , coincidimos en la necesidad de fijar mecanismos que eviten la incorrecta utilización del Sistema de Gestión de Usuarios, como sería el caso del constante registro y anulación de un problema, por lo que se acoge en ese extremo su comentario.
<b>Artículo del Proyecto a Comentarios</b>	<b>Versión Final del Artículo</b>
<p><b>Artículo 94.- Plazo para la atención de las gestiones</b></p> <p><i>Las empresas operadoras deben gestionar el problema reportado por el usuario y registrar una respuesta en el sistema conforme a los plazos establecidos en el Instructivo Técnico.</i></p>	<p><b>Artículo 94.- Plazo para la atención de las gestiones</b></p> <p><i>Las empresas operadoras deben gestionar el problema reportado por el usuario y registrar una respuesta en el sistema conforme a los plazos establecidos en el Instructivo Técnico.</i></p>
<b>Comentarios recibidos</b>	<b>Posición del OSIPTEL</b>
<p><b>TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.</b></p> <p>Sobre el particular, es necesario que vuestro Despacho, en el Instructivo Técnico, considere plazos diferenciados dependiendo el tipo de atención al que se haga referencia. Por ejemplo, para temas que requieran alguna actuación técnica (migraciones con cambio de tecnología, altas, etc) será necesario coordinar con el usuario su disponibilidad para la ejecución de gestiones correspondientes, por lo que no es posible que la atención se realice en plazos muy breves, a diferencia de otro tipo de gestiones que podrían ser resueltas de manera remota.</p>	Respecto del comentario de <b>TELEFÓNICA</b> , que señala la necesidad de contar con plazos diferenciados para las diferentes materias o casuísticas de las gestiones, es de precisar que dicho comentario será considerado en la elaboración del Instructivo Técnico, el cual será oportunamente publicado para comentarios.



<p><b>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</b></p> <p>Sobre este artículo, debemos señalar que es indispensable conocer todos los datos de impacto, entre ellos los plazos, de manera previa a concretar la modificación propuesta. Reiteramos lo expresado en nuestro comentario sobre el artículo 89° literal “g”.</p>	<p>Nos remitimos a lo señalado con referencia a los comentarios de la empresa <b>TELEFÓNICA</b>, y lo manifestado en los comentarios del artículo 89°.</p>
<p><b>ENTEL PERÚ S.A.</b></p> <p>En referencia a los plazos de atención que se establecen en el artículo 94, señalamos que es pertinente se considere como mínimo los plazos de atención señalados para el reclamo e incluso para las solicitudes contenidas en el TUO de las Condiciones de Uso, ello a efectos de ser transparentes y no discriminar el canal de atención que utilizan los abonados para ingresar sus solicitudes o problemas.</p>	<p><b>ENTEL</b> plantea en sus comentarios la posibilidad de considerar como plazos mínimos los señalados para los reclamos o las solicitudes contenidas en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones.</p> <p>Sobre el particular, conforme se indicó anteriormente, el Sistema de Gestión de Usuarios es una alternativa para la atención de aquellos problemas cuya solución se pueda obtener de manera rápida y oportuna. Por lo que los plazos que se otorguen para dicha solución no se encuentran sujetos a lo establecido en un procedimiento de reclamos o el Texto Único de las Condiciones de Uso, al constituir un escenario distinto.</p>
<p><b>VIETTEL PERÚ S.A.C.</b></p> <p>El artículo en comentario pretende crear una etapa previa, facultativa para el usuario, pero sí obligatoria para la empresa operadora, que pretende asimilar al procedimiento administrativo contemplado en la LPAG. Sin embargo, consideramos necesario preguntarnos ¿El OSIPTEL se encuentra facultado para crear procedimientos administrativos que se alejen o contravengan disposiciones comunes como las de la LPAG? ¿Los plazos de atención de las gestiones incluidas en el sistema en referencia deberían ser omitidas en el Reglamento pese a que crean obligaciones a las empresas operadoras? ¿El Instructivo Técnico tiene naturaleza jurídica alguna para determinar obligaciones creadas en el Reglamento?</p>	<p>Con relación al comentario de la empresa <b>BITEL</b>, es necesario precisar que el Principio de Corrección de la Asimetría, reconocido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que las normas de protección al consumidor buscan corregir <u>las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores</u>, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado.</p> <p>En atención a ello, el artículo VI del Título Preliminar del referido Código establece que es política del Estado garantizar el derecho a la información de los consumidores promoviendo que el sector público respectivo y el sector privado <u>faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores a fin de hacer más transparente el mercado;</u></p>



A nuestro criterio, todas las interrogantes planteadas tienen una respuesta negativa, en tanto el OSIPTEL debería regirse en disponer procedimientos que no contravengan lo dispuesto por disposiciones comunes, en tanto la primacía de la especialidad del sector dejó de ser un criterio válido para desconocer las disposiciones generales. En esta misma línea, consideramos que la creación de obligaciones a cargo de las empresas operadoras deberían encontrarse plenamente determinadas en fuentes de derechos y obligaciones reconocidas constitucionalmente; contrariamente a ello, los artículos en comentario pretenden que los plazos de atención, que son materia de sanción en caso de incumplimiento, sean determinados por un documento técnico que no tendría naturaleza jurídica alguna.

Finalmente, precisamos que, al haberse considerado al Sistema de Gestión de Usuarios como una nueva vía de presentación de reclamos, corresponde que este cumpla con las obligaciones dispuestas por el artículo 128 de la LPAG, es decir que este implemente todas herramientas necesarias a fin de registrar el reclamo según lo requisitos mínimos e indispensables de la LPAG y el Reglamento de Reclamos. Por lo que, trasladar esta obligación a la empresa operadora contraviene directamente al artículo antes señalado y resultaría contrario al principio de legalidad y debido procedimiento.

y vela por que la información sea veraz y apropiada para que los consumidores tomen decisiones de consumo de acuerdo con sus expectativas.

Sobre ello no debe perderse de vista que, acorde a lo establecido en el artículo 63 del referido cuerpo legal, la protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos (Ley Marco), se rige por las disposiciones de dicho Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente, precisando además que la regulación sectorial **desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en dicho Código**, siendo el organismo regulador respectivo el encargado de velar por su cumplimiento.

Ahora bien, la Ley Marco, atribuye al OSIPTEL la función normativa, en virtud a la cual puede dictar, en el ámbito y en materia de sus competencias, los reglamentos, normas 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.

Asimismo, el inciso j) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, dispone de manera específica que, en el ejercicio de la función normativa, el OSIPTEL puede dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a *“fijar requisitos de obligatoriedad de provisión de suministro e información a los usuarios”*.

Así, acorde al marco normativo antes señalado, el Estado Peruano, a través del OSIPTEL, tiene el rol de garantizar el acceso gratuito a los servicios de información, así como a la información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio respectivo, pudiendo establecer obligaciones específicas a las empresas operadoras a fin de que faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores, así como para la presentación de peticiones, quejas y reclamos a través de diversos medios tecnológicos.

Bajo este marco normativo, se colige que lo que se pretende con la propuesta normativa es garantizar el derecho a la información de los









	<p>consumidores y usuarios y presentación de reclamos, quejas y apelaciones, que es reconocido en normas supranacionales, la Constitución y demás normas internas.</p> <p>De otro lado, el hecho que el plazo se encuentre en el Instructivo no afecta el principio de legalidad, en la medida que la obligación de cumplir con el plazo se encuentra claramente establecida en la propuesta normativa. Asimismo, la conducta considerada como infracción administrativa se encuentra descrita en el numeral 60° del Anexo referido al Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Reclamos.</p> <p>Con relación a la supuesta vulneración del artículo 128° de la LPAG, es de precisar que en modo alguno se está trasgrediendo dicha normativa por cuanto la presentación del reclamo por este canal se realiza de manera similar a la presentación por vía página web. La empresa operadora solo tiene a cargo la generación y entrega del código de reclamo respectivo e iniciar el procedimiento.</p>
<p><b>Artículo del Proyecto a Comentarios</b></p>	<p><b>Versión Final del Artículo</b></p>
<p><b>Artículo 95. – Generación de reclamos</b></p> <p><i>Una vez vencido el plazo para la atención de las gestiones, en caso el usuario no haya recibido respuesta al problema o no se encuentre satisfecho con la atención brindada por la empresa operadora y el problema reportado corresponda a una materia reclamable, tiene expedito su derecho para solicitar la generación de un reclamo a través del Sistema de Gestión de Usuarios, según lo indicado en el Instructivo Técnico.</i></p> <p><i>El reclamo se genera considerando la información inicialmente registrada en el sistema, sin que el usuario pueda en ese momento, aumentar su pretensión respecto del problema comunicado al inicio de la gestión.</i></p> <p><i>Para tal efecto, la empresa operadora se encuentra obligada a generar el código de reclamo correspondiente e informar al usuario de dicho código en un plazo no mayor al día hábil siguiente de la solicitud de generación</i></p>	<p><b>Artículo 95. – Generación de reclamos</b></p> <p><i>Una vez vencido el plazo para la atención de las gestiones, en caso el usuario no haya recibido respuesta al problema o no se encuentre satisfecho con la atención brindada por la empresa operadora y el problema reportado corresponda a una materia reclamable, tiene expedito su derecho para solicitar la generación de un reclamo a través del Sistema de Gestión de Usuarios, en los casos que indique el Instructivo Técnico.</i></p> <p><i>El reclamo se genera <b>a través del Sistema de Gestión de Usuarios</b>, considerando la información inicialmente registrada, sin que el usuario pueda en ese momento, <b>modificar</b> su pretensión respecto del problema comunicado al inicio de la gestión.</i></p> <p><i>La empresa operadora se encuentra obligada a generar el código de reclamo correspondiente e informar al usuario de dicho código en un plazo no mayor al día hábil siguiente de la <b>presentación</b> del reclamo.</i></p>



	<p><b><u>La presentación del reclamo a la empresa operadora a través del Sistema de Gestión de Usuarios se puede realizar las 24 horas, los 7 días de la semana. Sin embargo, los reclamos presentados los días sábados, domingos, feriados o días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas, se considera como fecha de presentación el día hábil siguiente.</u></b></p>
<p><b>Comentarios recibidos</b></p> <p><b>TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.</b></p> <p>Al respecto, consideramos necesario que, en caso se determine la necesidad de ingresar reclamos a través del Sistema de Gestión de Usuarios, se asegure que los mismos presenten todos los requisitos que se señalan en la norma, a fin de contar con la información necesaria que debe incorporarse al registro de reclamos y poder brindar una adecuada atención a los reclamos presentados.</p>	<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p> <p>Los comentarios de <b>TELEFÓNICA</b> se encuentran referidos a la necesidad de garantizar que, en caso un usuario genere un reclamo por el Sistema de Gestión de Usuarios, se asegure que estos presenten todos los requisitos que el Reglamento señala para tal efecto.</p> <p>En efecto, la generación se realizará teniendo en cuenta el Formulario de Reclamo vigente, el cual contempla la información que requiere el Reglamento de Reclamos para la presentación de un reclamo.</p>
<p><b>AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.</b></p> <p>Con relación al artículo bajo comentario, reiteramos las ideas planteadas en nuestros comentarios sobre el artículo 50°.</p>	<p>Se reitera lo señalado en los comentarios al artículo 50°.</p>
<p><b>ENTEL PERÚ S.A.</b></p> <p>Sobre lo dispuesto en el artículo 95 debemos señalar que, conforme a lo precisado en los comentarios anteriores, consideramos que se está habilitando una forma de presentación de reclamos parecido al canal web.</p> <p>No obstante, consideramos que se debe implementar una verificación a efectos de determinar que el abonado es quién dice ser, con ello evitar la presencia de tramitadores que menoscaban el procedimiento de reclamos, con seudo reclamos con el único objeto de no cancelar los recibos emitidos por el servicio público de telecomunicaciones.</p>	<p>Respecto del comentario remitido por <b>ENTEL</b> sobre la necesidad de implementar medidas que permitan verificar que quien indica ser el abonado o usuario del servicio realmente lo sea, debemos mencionar que el Sistema de Gestión de Usuarios ha previsto algunas medidas de seguridad, las cuales se encuentran detalladas en el Instructivo Técnico, el cual será puesto a conocimiento, oportunamente, de las partes interesadas.</p>

Artículo del Proyecto a Comentarios	Versión Final del Artículo
 <p><b>Artículo Quinto.</b> - Modifíquese los numerales 38, 39 y 46 del “Anexo 1: Régimen de infracciones y sanciones” e inclúyase los numerales del 58 al 61 de acuerdo al siguiente texto: [...]</p>	<p><b>Artículo Quinto.</b> - Modifíquese los numerales 38, 39 y 46 del “Anexo 1: Régimen de infracciones y sanciones” e inclúyase los numerales del 58 al 61 de acuerdo al siguiente texto: [...]</p>
<p><b>Comentarios recibidos</b></p>	<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>
 <p><b>TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.</b></p> <p>Sobre las modificaciones e inclusiones realizadas al Régimen de Infracciones y Sanciones establecido en el Anexo N' 1 del Proyecto de Reglamento de Usuarios, cabe precisar que no se ha aplicado un análisis de proporcionalidad para determinar la calificación de las infracciones mencionadas.</p> <p>De acuerdo al Principio de razonabilidad establecido en el artículo IV del TUO de la LPAG, las decisiones que adopta la Administración pública deben ser proporcionales, más aún cuando se trata de su accionar discrecional y de imponer cargas a los administrados, por ello la Administración debe valorar razonablemente las circunstancias de hecho y derecho aplicable. En el presente caso se está realizando la incorporación de nuevas obligaciones, y la modificación de procesos existentes, por lo que esto debe ser considerado al momento de establecer la gravedad de la sanción impuesta y para determinar la necesidad de que la totalidad de las obligaciones sean sancionables.</p>  <p>A modo de ejemplo, en el caso del establecimiento del Sistema de Gestión de Usuarios, al tratarse de un proceso novedoso, no es posible descartar por completo la ocurrencia de fallas y/o incidentes no atribuibles a la intencionalidad de la empresa o que se encuentran fuera de su esfera de control dentro del proceso establecido.</p>  <p>Asimismo, las empresas operadoras atienden miles de reclamos al mes; sin embargo, la tipificación planteada implica que la empresa operadora pueda incurrir en una infracción grave, frente a 1 solo caso, un solo error, lo cual, en términos porcentuales involucra un margen de error de cercano a 0, lo cual no resulta adecuado ni razonable. En ese</p>	<p>La empresa <b>TELEFÓNICA</b> plantea en sus comentarios que el OSIPTEL no habría aplicado un análisis de proporcionalidad para poder determinar la calificación de las infracciones.</p> <p>Al respecto, debemos señalar que la tipificación de las infracciones y su calificación, ha sido realizada conforme a los principios y normas que rigen a la administración pública y conforme a lo dispuesto en la Ley N° 27366.</p> <p>En ese sentido, el citado anexo ha calificado las infracciones como leves o graves. Asimismo, las infracciones calificadas como graves obedecen no solo a una afectación al procedimiento, sino también que pueden vulnerar los derechos del usuario que presenta el caso. En ese sentido, se ha mantenido la proporción entre la sanción y la finalidad perseguida.</p> <p>Además, cabe indicar que los montos de las multas que establece cada infracción, se encuentran dentro de un rango preestablecido, pudiendo graduarse la sanción, de acuerdo a los criterios de la normativa vigente.</p> <p>Respecto de la posibilidad que el OSIPTEL considere un enfoque preventivo que privilegie el empleo de medidas menos gravosas, debemos señalar que este Organismo viene ejerciendo sus funciones de supervisión y sanción dentro del marco normativo vigente.</p> <p>Asimismo, debemos resaltar que se vienen realizando constantes supervisiones y monitoreos a fin de garantizar el correcto cumplimiento del marco normativo vigente.</p> <p>El hecho que se haya tipificado como infracción administrativa el incumplimiento de las nuevas obligaciones que contempla esta propuesta normativa no impide de modo alguno que este Organismo previo a adoptar</p>



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 otro lado, solicitamos OSIPTEL considere un enfoque preventivo, y se privilegie el empleo de medidas menos gravosas antes de la aplicación de una acción punitiva, como disponer la realización de acciones de monitoreo conforme a lo regulado en el artículo 6° del Reglamento General de Supervisión, aprobado por la Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento de Supervisión), como requisito previo a la apertura de los expedientes de supervisión, con la finalidad de brindar a los administrados la posibilidad de corregir cualquier inconveniente de manera voluntaria considerando la novedad de dicho proceso.

Las acciones de monitoreo se realizan con la finalidad de tomar conocimiento del desempeño de las entidades supervisadas, justamente con un ánimo de prevención y de incentivo al cumplimiento espontáneo de las regulaciones por parte de las entidades supervisadas, lo cual se encuentra acorde al enfoque de prevención que rige la acción de Administración Pública. En esta misma línea, la Exposición de Motivos del Reglamento de Supervisión sostiene lo siguiente:

“Del resultado del monitoreo, el OSIPTEL podrá: i) emitir una “Comunicación Preventiva” a la entidad supervisada (a la que se refiere el artículo 7°) en caso considere que hay problemas detectados que de serle comunicados podrían generar una oportunidad para que ésta, voluntariamente, realice las acciones que considere pertinentes con el objeto de evitar que se produzca el incumplimiento de una obligación, y/o ii) dar inicio a la etapa de supervisión (referida en el Título III), realizando las acciones de supervisión que correspondan”.

De esta manera, en caso se detecten incumplimientos, correspondería que el organismo regulador notifique a las empresas operadoras una Comunicación Preventiva, de acuerdo a lo siguiente:

“Artículo 7.- Comunicación Preventiva

La Gerencia de Fiscalización y Supervisión podrá comunicar a la entidad supervisada el resultado del monitoreo respecto de una

cualquier medida sancionadora, realice actividades de prevención que se encuentran ya previstas en el Reglamento de Supervisión y Fiscalización, tales como el monitoreo, remisión de comunicaciones preventivas, medidas de advertencia, entre otras.





determinada obligación, con la finalidad que ésta adopte las acciones correspondientes para solucionar los problemas detectados.”

Es así que, se generaría una oportunidad para que las empresas operadoras adecuen su conducta, en atención a la búsqueda de lograr el cumplimiento aplicando la medida menos gravosa al administrado, más un considerando que las medidas propuestas son novedosas y que, en muchos casos, implican la ejecución de desarrollos y la creación de herramientas que no existen de manera previa.

**Artículo del Proyecto a Comentarios**

**DISPOSICIONES FINALES**

**Segunda. - Instructivo Técnico**

*Mediante Resolución de Gerencia General se aprueban los Instructivos Técnicos referidos a: (i) el Sistema de Gestión de Usuarios y (ii) el Acceso a los Expedientes de Reclamo de Primera Instancia, en el plazo máximo de dos (2) meses de aprobada la presente resolución.*

*Mediante el Instructivo Técnico se puede establecer una distinta denominación del Sistema de Gestión de Usuarios con fines de difusión, asimismo, se definirán las materias que son tramitadas mediante este sistema, así como las demás especificaciones técnicas que resulten necesarias.*

*El Instructivo Técnico del Acceso a los Expedientes de Reclamo de Primera Instancia debe contener como mínimo: (i) las características técnicas de acceso; (ii) el procedimiento de entrega de usuario y contraseña; (iii) los campos de información incluyendo sus respectivos formatos; (iv) los criterios mínimos de búsqueda; (v) las previsiones en caso de contingencias con el sistema y (vi) otras características relacionadas con el acceso al expediente.*

*La información e indicaciones contenidas en los instructivos técnicos, pueden ser modificadas previa comunicación por escrito a las empresas operadoras, en la cual se indique el plazo previsto para su ejecución.*

**Versión Final del Artículo**

**DISPOSICIONES FINALES**

**Segunda. - Instructivo Técnico**

*Mediante Resolución de Gerencia General se aprueban los Instructivos Técnicos referidos a: (i) el Sistema de Gestión de Usuarios y (ii) el acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos, en el plazo máximo de dos (2) meses de aprobada la presente resolución.*

*Mediante el Instructivo Técnico se puede establecer una distinta denominación del Sistema de Gestión de Usuarios con fines de difusión, asimismo, se definirán las materias que son tramitadas mediante este sistema, así como las demás especificaciones técnicas que resulten necesarias.*

*El Instructivo Técnico del acceso del OSIPTEL a los expedientes virtuales de reclamos debe contener como mínimo: (i) las características técnicas de acceso; (ii) el procedimiento de entrega de usuario y contraseña; (iii) los campos de información incluyendo sus respectivos formatos; (iv) los criterios mínimos de búsqueda; (v) las previsiones en caso de contingencias con el sistema y (vi) otras características relacionadas con el acceso al expediente.*

*La información e indicaciones contenidas en los instructivos técnicos, pueden ser modificadas previa comunicación por escrito a las empresas operadoras, en la cual se indique el plazo previsto para su ejecución.*



<b>Comentarios recibidos</b>	<b>Posición del OSIPTEL</b>
<p><b>TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.</b></p> <p>Respecto a los instructivos técnicos, dada la propuesta del regulador de uniformizar los accesos a los expedientes de primera instancia y los usuarios del Sistema de Gestión de Usuarios, consideramos necesaria la conformación de mesas de trabajos, a fin de evaluar los alcances e impactos de las implementaciones.</p>	<p>La empresa <b>TELEFÓNICA</b> propone la conformación de Mesas de Trabajo que puedan evaluar los alcances e implementaciones de los sistemas y sus instructivos técnicos.</p> <p>Al respecto, se debe precisar que el OSIPTEL ha celebrado reuniones de trabajo con las empresas operadoras donde se han tratado los temas relacionados al Sistema de Gestión de Usuarios y la revisión de los expedientes de reclamos, es por ello que en base a la información recabada en dichas oportunidades es que se han planteado algunas de las mejoras propuestas en el presente proyecto normativo.</p> <p>Por otro lado, hacemos de conocimiento que los Instructivos Técnicos serán publicados para comentarios de las empresas operadoras y demás partes interesadas. Así el Instructivo Técnico de acceso del OSIPTEL a los expedientes de reclamos, fue publicado el 14.10.2020 para comentarios de los interesados mediante Resolución N° 00248-2020-GG/OSIPTEL.</p>
<b>Artículo del Proyecto a Comentarios</b>	<b>Versión Final del Artículo</b>
<p><b>DISPOSICIONES TRANSITORIAS</b></p> <p><b>Segunda. - Periodo de implementación del acceso a Expedientes de Reclamos de Primera Instancia con el OSIPTEL</b></p> <p><i>El acceso a Expedientes de Reclamos de Primera Instancia con el OSIPTEL se implementa en el plazo máximo de cuatro (4) meses de aprobado el Instructivo Técnico.</i></p>	<p><b>DISPOSICIONES TRANSITORIAS</b></p> <p><b>Segunda. - Periodo de implementación del acceso al OSIPTEL a Expedientes de Reclamos</b></p> <p><i>El acceso a Expedientes de Reclamos de Primera Instancia con el OSIPTEL se implementa en el plazo máximo de <b>diez (10) meses</b> de aprobado el Instructivo Técnico. <b><u>Dicho periodo incluye la etapa de pruebas que se iniciará según lo comunicado por la Gerencia General.</u></b></i></p>
<b>Comentarios recibidos</b>	<b>Posición del OSIPTEL</b>
<b>TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.</b>	



Al respecto, se dispone que las mejoras en el acceso virtual a los expedientes de reclamos de primera instancia por parte del OSIPTEL se implementen en el plazo máximo de cuatro (4) meses de aprobado el Instructivo Técnico. En la exposición de motivos que sustenta el presente proyecto se ha indicado que este plazo es reducido debido a que se tratarían de mejoras al acceso actual; sin embargo, no se ha evaluado que se están adicionando funcionalidades que no contempla el actual acceso y que podrían implicar creación de nuevos accesos o reestructuración de los mismos. A modo de ejemplo, cabe indicar que el acceso actual permite visualizar la documentación en un repositorio; sin embargo, no se ha elaborado reportería asociada a la documentación, conforme estaría proponiendo el artículo 11-A propuesto por su Despacho, entre otras especificaciones que se establezcan en el Instructivo Técnico al que se hace referencia.

Por ello, consideramos debe aplicarse un plazo de implementación similar al brindado para el Sistema de Gestión de Usuarios (7 meses), desde que se establezcan las especificaciones técnicas que deben aplicarse para el acceso de OSIPTEL a los expedientes de primera instancia.

Se acogen los comentarios de la empresa operadora, referido a otorgar un mayor plazo de implementación.

**OTROS COMENTARIOS**

**Comentarios recibidos**

**TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.**

**1. RESPECTO A LOS RECLAMOS DE AVERÍA Y CALIDAD**

Sobre el particular, el plazo dispuesto para la atención de reclamos de avería (1 día calendario) y calidad (3 días hábiles) resulta ser insuficiente.

Cabe precisar que, para los reclamos de avería resulta necesario que se realice una visita técnica al domicilio del usuario. Si bien la norma vigente contempla el desplazamiento de personal para la solución de estos casos, no se han considerado las circunstancias y gestiones que se encuentran asociadas a dicho desplazamiento; es decir que, al fijar el plazo máximo de atención, no se ha contemplado que el mismo no solo se encuentra sujeto al accionar de las empresas operadoras sino

**Posición del OSIPTEL**

Entendemos la preocupación de la empresa **TELEFÓNICA** respecto de los problemas relacionados con los reclamos por averías, no obstante este tema no ha sido materia de análisis en el informe sustentatorio ni en el presente proyecto normativo.

Sin perjuicio de lo señalado, es oportuno precisar que se ha venido requiriendo información respecto de los reclamos por averías, notificaciones de reclamos y otros temas, en las diferentes reuniones de trabajo sostenidas entre el regulador y las empresas operadoras, a fin de evaluar su desempeño y de ser necesario, proponer nuevas modificaciones al Reglamento de Reclamos.

En ese sentido, bajo el presente proyecto normativo no corresponde emitir un pronunciamiento sobre los comentarios de la empresa operadora,



a la disposición de los usuarios para efectuar las visitas técnicas. Asimismo, el plazo de 1 día calendario no es viable porque se presentan múltiples casuísticas como las siguientes:

- Ausentismo de clientes o clientes desean programar visitas técnicas con posterioridad al día calendario, lo que genera que la atención en muchos casos se extienda varios días.
- Reparaciones en planta externa complejas, nuestra red está expuesta en la vía pública y en muchos casos la solución técnica demanda más de 1 día para su solución.
- Dispersión geográfica, tenemos muchas localidades donde atender.
- Demanda errática por ingreso de averías masivas, efectos climatológicos, etc.

En ese sentido, consideramos necesario que se amplíen los plazos de atención de estos reclamos, de acuerdo a lo siguiente:

- Plazos de atención para los reclamos por avería: 3 días calendario.
- Plazos de atención para los reclamos de calidad: 5 días hábiles.

Finalmente, la norma vigente tampoco considera que existen averías reportadas por los usuarios que no requieren de visita al domicilio del cliente por parte del personal técnico, pero sí que se brinde atención técnica especializada de manera remota. Por ello, consideramos necesario que se especifique en el texto normativo que los reclamos por averías también podrían ser resueltos remotamente, esto es, sin intervención presencial de técnico.

## 2. RESPECTO A LA NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES POR MEDIOS DIGITALES

Dada la evolución tecnológica, es necesario modificar el orden de prelación de la notificación a fin de priorizar y expandir el empleo de la notificación a través de medios digitales, tales como la notificación a través de correo electrónico e incluir nuevas alternativas como la notificación a través del envío de mensajes de texto (SMS) a los servicios móviles indicados por el usuario. La digitalización de los trámites es la alternativa más beneficiosa no solo para los usuarios al poder tener conocimiento de la información de manera más rápida y

reiterando el compromiso de evaluar constantemente el procedimiento de reclamos para poder ejecutar las mejoras correspondientes.

**TELEFÓNICA** plantea la posibilidad de modificar el orden de prelación de la notificación y la posibilidad de incluir nuevas formas de notificación de reclamos, como es el caso de la notificación por mensajes de texto.

Sobre el particular, entendemos la preocupación de la empresa operadora, no obstante en el informe sustentatorio del presente proyecto normativo no se ha abordado el análisis relacionado con las notificaciones de los reclamos, cabe indicar que el referido orden de prelación se encuentra sujeto a lo establecido en el TUO de la LPAG.





presentarse menos inconvenientes en la entrega, sino también para las empresas operadoras, pues permite una reducción de costos significativos mejorando la eficiencia y celeridad de la notificación.

Respecto a lo señalado, cabe precisar que, dada la expansión del internet y la masificación de su uso por parte de la sociedad, se ha analizado los medios de notificación de respuesta solicitados por los usuarios para los trámites relacionados a sus reclamos, del resultado de dicho análisis se tiene que, al cierre del mes de abril del año 2020 más de un 75% de los clientes solicita se le notifique de manera electrónica las resoluciones y documentación relacionada a su reclamo

Lo cual evidencia que, la mayoría de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, consideran la opción de notificación por medios digitales como la alternativa principal, siendo la opción más ágil e inmediata a través de la cual pueden tomar conocimiento del contenido de las resoluciones que han sido emitidas.

Asimismo, el porcentaje de clientes que no desea realizar la notificación de manera electrónica, no necesariamente se condice a la no existencia de un correo electrónico o número celular al cual pueda notificar la resolución de manera digital, esto si consideramos que casi la totalidad de nuestros abonados móviles se encuentran afiliados a la entrega de recibo digital.

Por otro lado, debe considerarse que en el despliegue del personal para la notificación al domicilio del cliente puede generarse retrasos para la empresa operadora toda vez que no contaría con el cargo de notificación de inmediato, para realizar las elevaciones, y este periodo puede incrementarse cuando las notificaciones se realizan en las distintas provincias del Perú. De igual manera, pueden presentar inconvenientes en la notificación de las resoluciones a los usuarios, en aquellos casos en los que existen problemas climatológicos como huaycos y lluvias, o en situaciones de emergencia en las que se produce el cierre de carreteras que impiden el acceso a determinadas regiones, ciudades y provincias para brindar respuesta a los clientes. Los inconvenientes detallados serían superados, a través de la masificación de la notificación a través de medios digitales.

Por tanto, no correspondería emitir un pronunciamiento respecto de este punto. Sin perjuicio de poder revisar la propuesta planteada por la referida empresa operadora.



De igual manera, el empleo de medios de notificación digitales, se encuentra acorde a la implementación de un gobierno digital que promueve el Estado, que dispone el marco para la gestión y uso adecuado de las “tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno”, por lo que la notificación digital, ayudaría en la optimización de los procesos.



Otra Política estatal de obligatoria observancia por todos los actores de la sociedad y que se encuentra alineada a la propuesta presentada de digitalización de notificación es la protección del ambiente. Mediante la Ley General del Ambiente, aprobada por la Ley N° 28611, se brindó un marco para la gestión ambiental en el Perú, estableciéndose los principios que aseguren el desarrollo de la vida, en un ambiente saludable y equilibrado, y se precisó que todo actor de la sociedad tiene el deber de contribuir con gestionar adecuadamente el ambiente, basados en los principios de sostenibilidad y prevención.



Por ello, tomando en consideración los argumentos indicados, proponemos realizar las modificaciones que correspondan al Reglamento de Reclamos, a fin de que la notificación de las resoluciones que brindan atención a los reclamos interpuestos por los clientes, se realicen a través de medios digitales, tales como el correo electrónico y vía SMS:



**a. NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO:** *La respuesta a los reclamos y todos los actos administrativos que se emitan en el procedimiento administrativo asociado al reclamo interpuesto se efectuaran de manera electrónica, para ello el usuario deberá indicar al momento de interponer el reclamo, una dirección válida de correo electrónico, en caso no se indique un correo electrónico, y que el servicio reclamado se encuentre afiliado al envío de recibos de manera digital, se deberá realizar la notificación a la misma dirección de correo electrónico a la que se remiten los recibos electrónicos.*



**b. NOTIFICACION POR MENSAJE DE TEXTO:** *En los casos en los que no se cuente con una dirección válida de correo electrónico, se realizaran las notificaciones a través de un mensaje de texto al servicio móvil que sea brindado por el usuario al momento de*



*interponer el reclamo, y en caso de no precisar un servicio móvil se remitirá al número celular que se tenga registrado a nombre del usuario.*

### **3. PLAZOS DE ELEVACIÓN DE RECURSOS DE APELACIÓN Y QUEJAS**

Como hemos solicitado y sustentado a vuestro Despacho en distintas oportunidades, consideramos necesario que se modifique los actuales plazos de elevación de recursos de apelación y queja al TRASU. Los plazos actuales de elevación – 5 días para apelaciones y 3 días para quejas – son muy reducidos y resultan ser insuficientes para el armado del expediente y la elaboración de los descargos a ser presentados. Esto ha generado que, desde la entrada en vigencia del Reglamento de Reclamos en el año 2015, los plazos actuales para elevación han generado de manera recurrente que las empresas operadoras deban aplicar silencios administrativos positivos, pues no es posible contar con la documentación completa a tiempo debido a la complejidad operativa.

Asimismo, de manera adicional a la dificultad en el armado de expedientes, existen otras razones que sustentan nuestro pedido de ampliación de plazos de elevación de recursos de apelaciones y quejas:

- a. Dado el plazo con el que se cuenta no es posible evaluar la aplicación de formas especiales de conclusión del Procedimiento: Actualmente las figuras que se desarrollan en el artículo 43° del Reglamento de Atención de Reclamos, permiten llegar a concluir los procedimientos de atención de reclamos por medio del arribo a un acuerdo entre las partes; sin embargo, no son utilizadas por las empresas operadoras. Gran parte del motivo de su poco uso es que los casos que son susceptibles de ser tratados por medio de las figuras de transacción y conciliación no pueden ser evaluados, debido a la alta carga de recursos que se presentan y al corto plazo de elevación que regula la norma.
- b. Otros Organismos Reguladores aplican plazos mayores de elevación de Recursos y Quejas:

Es oportuno precisar que se ha venido requiriendo información respecto de los reclamos por averías, notificaciones de reclamos y otros temas, en las diferentes reuniones de trabajo sostenidas entre el regulador y las empresas operadoras, a fin de evaluar su desempeño y de ser necesario, proponer nuevas modificaciones al Reglamento de Reclamos.



Respecto a los plazos para la elevación de las quejas y los recursos establecidos, otras entidades del Estado han dispuesto mayores plazos para la presentación de recursos y quejas.

Por ello, en atención a las razones expuestas y a la práctica en otros sectores regulados, solicitamos a vuestro despacho disponga la ampliación de los plazos establecidos en los artículos 61 y 74 del Reglamento de Reclamos hasta el 31 de diciembre del presente año, de la siguiente manera:

Plazo	Reglamento de Reclamos	Propuesta de modificación
Elevación de quejas	3 días hábiles	5 días hábiles
Elevación de apelaciones	5 días hábiles	7 días hábiles

**ENTEL PERÚ S.A.  
Modificación del artículo 25:**

En línea con lo señalado, precisamos que el procedimiento de reclamos a partir de la dación de las Medidas Extraordinarias N° 51-2018-CD-OSIPTTEL y de su ampliación a través de las resoluciones N° 109-2019-CD-OSIPTTEL y 100-2020-CD-OSIPTTEL, corrigió el procedimiento de reclamos y por ende las pretensiones de seudo reclamantes denominados “tramitadores” quienes abusando del procedimiento de reclamos pretendían ingresar reclamos con la sola finalidad de no cancelar o pagar el recibo e incluso ofrecían sus servicios a través de redes sociales, convirtiendo al procedimiento de reclamos en un procedimiento para no cancelar los recibos.

En ese sentido, advertimos que a través de la Resolución N° 100-2020-CD/OSIPTTEL el OSIPTTEL ha establecido solo ampliar las medidas relacionadas a la condición de sujeto activos solo hasta el 31 de diciembre de 2020. Situación que debería ser contraria e implementar que sólo aquel que tiene la condición de abonado o conoce el servicio puede presentar un reclamo, esto es, solo el interesado puede presentar un reclamo.

La propuesta normativa no ha evaluado este aspecto. Por tanto, no correspondería emitir un pronunciamiento respecto de este punto. Sin perjuicio de poder revisar la propuesta planteada por la referida empresa operadora en una siguiente modificación normativa.







Asimismo, no advertimos que las medidas extraordinarias relacionadas a los sujetos activos para presentar un reclamo, haya menoscabo el procedimiento de reclamos, muy por el contrario, logró que personas inescrupulosas se beneficien ilícitamente de él a través de seudo reclamos, estableciendo que el ingreso de reclamos sea ingresado solo por aquel interesado en el mismo.



En esa línea, consideramos que llevamos dos (02) años con un procedimiento de reclamos acorde con la finalidad del mismo y que tanto el OSIPTEL y las empresas operadoras buscan; e incluso que el propio abonado conoce claramente que para ingresar su reclamo necesita de una validación que solo él puede realizar y conoce.



En tal sentido, solicitamos al OSIPTEL considerar como parte de los artículos a modificar el numeral 2 del artículo 25 del Reglamento de Reclamos, referido a los sujetos activos del procedimiento de reclamos, estableciendo las obligaciones y condiciones de las medidas extraordinarias como permanentes; o en su defecto, ampliar las mismas hasta julio 2021.

