

A	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	EVALUACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE AMPLIACIÓN DE PLAZO PARA LA VIGENCIA DE LAS RESOLUCIONES N° 145-2021-CD/OSIPTEL Y 251-2021-CD/OSIPTEL QUE MODIFICARON EL REGLAMENTO DE RECLAMOS
FECHA	:	23 de diciembre de 2022
REFERENCIA	:	Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL Resolución N° 099-2022-CD/OSIPTEL

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ESPECIALISTA LEGAL	PAMELA CÓRDOVA FLORES
	ESPECIALISTA LEGAL	ALEXANDRA CUYA MANCO
	SUPERVISOR ESPECIALISTA	PERCY PURAY CHÁVEZ
	COORDINADORA LEGAL	MATILDE JUDITH GONZALEZ VILLANUEVA
REVISADO POR	SECRETARIO TÉCNICO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS (E)	CARLOS MAESAKA YAMASAKI
	SUBDIRECTORA DE PROTECCION DEL USUARIO	HAYINE GUSUKUMA LOZANO
APROBADO POR	DIRECTORA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO	TATIANA PICCINA ANTON



I. OBJETIVO

El objetivo del presente informe es evaluar las solicitudes presentadas por las empresas operadoras para la ampliación del plazo establecido para la entrada en vigencia de las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL y Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, mediante las cuales se modificó el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos).

II. DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA

La presente propuesta que se sustenta en este informe no impone mayores obligaciones regulatorias, por lo que, de conformidad con lo dispuesto por los Lineamientos de Calidad Regulatoria, aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 069-2018-CD/OSIPTEL, se excluye el análisis de alternativas previsto en la Declaración de Calidad Regulatoria que establecen los referidos Lineamientos.

III. ANTECEDENTES

3.1 Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 27 de agosto de 2021, se modificaron diversos artículos del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. En la Primera Disposición Transitoria de dicha resolución, se estableció que la mayor parte de los artículos modificados entrarían en vigencia en el plazo de diez (10) meses desde su publicación en el diario oficial El Peruano; en consecuencia, dicha vigencia inicialmente se encontraba prevista para el 27 de junio de 2022.

3.2 Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 31 de diciembre de 2021, se aprobaron disposiciones que modifican el Reglamento de Reclamos, y que se encuentran vinculadas a la implementación del Sistema Interoperable, siendo éste producto de las acciones que viene desarrollando el OSIPTEL respecto de un nuevo sistema para la solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, bajo un enfoque integrado y en un entorno virtual. La Primera Disposición Complementaria Final de la resolución en cuestión estableció que dichas modificaciones entrarán en vigencia a los once (11) meses contados desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano, esto es, inicialmente se encontraba prevista su vigencia a partir del 1 de diciembre de 2022.

3.3 Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 19 de junio de 2022, se amplió el plazo para la fecha de entrada en vigencia de las disposiciones previstas en las Resoluciones N° 145-2021-CD/OSIPTEL y N° 251-2021-CD/OSIPTEL hasta el 27 de diciembre de 2022. Asimismo, se aprobó el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante, TUO del Reglamento de Reclamos), el cual entrará en vigencia a partir del 1 de enero de 2023.



- 3.4 Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 161-2022-CD-OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 1 de octubre de 2022, se modificó la Tercera Disposición Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, suprimiendo el plazo otorgado a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos para comunicar el Manual de Operatividad y estableciendo que el inicio de la implementación se ejecute a los 60 días calendario después de comunicado el Manual de Operatividad.
- 3.5 Mediante carta N° DMR-CE-2475-22 recibida el 18 de octubre de 2022, América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL) solicitó una ampliación de seis (6) meses para la entrada en vigencia de las disposiciones previstas en las Resoluciones N° 145-2021-CD/OSIPTEL y 251-2021-CD/OSIPTEL, reiterando los argumentos expuestos en su comunicación N° DMR-CE-2417-22 de fecha 12 de octubre de 2022.
- 3.6 Cabe indicar que en la comunicación N° DMR-CE-2417-22 de fecha 12 de octubre de 2022, AMÉRICA MÓVIL remite un detalle de las dependencias y complejidades en la implementación de cambios normativos, así como el status de desarrollo de los proyectos en sus sistemas. Con fecha 26 de octubre de 2022, mediante reunión de trabajo sostenida con la empresa operadora, el personal de la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU) y la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR) se dio atención a dicha comunicación.
- 3.7 Mediante carta CGR-2622/2022-JRU recibida el 31 de octubre de 2022, Entel Perú S.A. (en adelante, ENTEL) solicitó una ampliación de seis (6) meses para la entrada en vigencia de las disposiciones previstas en la citada Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL.
- 3.8 Mediante carta N° DMR-CE-2614-22 recibida el 4 de noviembre de 2022, AMÉRICA MÓVIL expuso las situaciones observadas respecto de la implementación de las modificaciones del Reglamento de Reclamos, y solicitó se programen fechas reales para la entrada en vigencia de tales modificaciones.
- 3.9 Mediante carta CGR-2696/2022-JRU recibida el 10 de noviembre de 2022, ENTEL solicitó una ampliación de seis (6) meses para la entrada en vigencia del artículo 46-A referido al sistema de reporte de averías previsto en la citada Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL.
- 3.10 Mediante carta N° DMR-CE-2626-22 recibida el 11 de noviembre de 2022, AMÉRICA MÓVIL solicitó una ampliación para la entrada en vigencia del artículo 46-A referido al sistema de reporte de averías previsto en la citada Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL.
- 3.11 Mediante carta TDP-4392-AR-GER-22 recibida el 14 de noviembre de 2022, Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA) solicitó una ampliación de las disposiciones establecidas en la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL que modificaron el Reglamento de Reclamos, hasta el 27 de febrero de 2023.
- 3.12 Mediante carta TDP-4393-AR-GER-22 recibida el 14 de noviembre de 2022, TELEFÓNICA solicitó una ampliación de las disposiciones establecidas en el artículo



46-A referido al sistema de reporte de averías previsto en la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL que modificaron el Reglamento de Reclamos, hasta el 27 de marzo de 2023.

- 3.13 Mediante carta CGR-2929/2022-JRU recibida el 7 de diciembre de 2022, ENTEL solicitó una ampliación de seis (6) meses para la entrada en vigencia de las disposiciones previstas en la citada Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL.
- 3.14 Mediante carta N° 01213-2022/DL recibida el 21 de diciembre de 2022, Viettel Perú S.A.C. (en adelante, VIETTEL) solicitó una ampliación de tres (3) meses para la entrada en vigencia de las disposiciones previstas en la citada Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL.
- 3.15 Mediante carta N° DMR-CE-2626-22 recibida el 21 de diciembre de 2022, AMÉRICA MÓVIL reiteró su pedido de ampliación para la entrada en vigencia la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL.

IV. ANÁLISIS

4.1 Sobre las solicitudes de ampliación de plazo para la entrada vigencia de las disposiciones previstas en la Resolución N° 145- 2021-CD/OSIPTEL

AMÉRICA MÓVIL mediante **carta N° DMR-CE-2475-22** solicita, entre otros, la ampliación del plazo establecido para la entrada en vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 145- 2021-CD/OSIPTEL. Al respecto, la empresa operadora señala que si bien ha venido trabajando en la implementación de dichas disposiciones a la fecha sus proyectos de implementación se encuentran detenidos en razón a diversas imprecisiones y vacíos conceptuales que fueron expuestos en su carta N° DMRCE-2417-22. En ese sentido, solicita el otorgamiento de un plazo adicional de seis (6) meses adicionales, contados desde el vencimiento del plazo dispuesto originalmente, o en su defecto se mantenga indefinida la entrada en vigencia hasta que se puedan absolver los pendientes técnicos advertidos, todo ello a efectos de lograr una adecuada y efectiva implementación.

Mediante **carta N° DMRCE-2417-22**, AMÉRICA MÓVIL hace referencia, entre otros, a los siguientes temas relacionados con las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 145- 2021-CD/OSIPTEL:

- (i) Visualización de expedientes virtuales, para el OSIPTEL. La empresa indica que a fines de setiembre de 2022 se ha emitido un nuevo proyecto de instructivo que actualmente se encuentra en fase de comentarios, el cual buscaría alinear el proyecto a las normas vigentes y a conceptos normados pues habría existido desde el inicio del proyecto (año 2020) imprecisiones, entre otros aspectos. AMÉRICA MÓVIL señala que se requerirá nuevos desarrollos no relevantes para la tramitación de un expediente sino para data administrativa que el regulador requiere para fines internos.
- (ii) Modificación de formularios de reclamos, apelaciones y quejas. AMÉRICA MÓVIL manifiesta que enviaron comentarios, que el OSIPTEL habría respondido sin indicar cómo operar con lógicas generales y en desacato a lo indicado en sus propias normas. La empresa operadora sostiene que las materias planteadas no



serían exactas a las contenidas en otros proyectos, se utilizaría sinónimos, nombres contenidos en normas derogadas, o materias fusionadas ajenas a la codificación vigente.

Asimismo, AMÉRICA MÓVIL mediante **carta N° DMR-CE-2614-22** realiza las siguientes observaciones:

- (a) Cambios normativos pendientes. La empresa señala que existe la necesidad de contar con conceptos definidos oportunamente y unificados entre sí, a efectos de la debida implementación, lo cual debe aplicarse en el Instructivo de visualización de expedientes y normas adicionales. Reitera que cada modificación implica una adaptación en sistemas y que a mayor cantidad de cambios (de normas, conceptos, estructuras, codificaciones), mayor será el retraso en la implementación de los proyectos.
- (b) Normas anteriormente adaptadas por temas relacionados con las mafias de tramitación existentes en el sector. AMÉRICA MÓVIL señala que con base en la experiencia previa dentro del procedimiento de atención de reclamos, requiere se revise la posición del OSIPTEL sobre las consultas alcanzadas respecto de: (i) montos en disputa, (ii) encauzamientos derivados del libro de reclamaciones y (iii) ejecución de acciones en materia contratación no solicitada.

Con relación a lo indicado por AMÉRICA MÓVIL es de precisar que mediante reuniones del 16 de junio de 2022, 26 de octubre de 2022, y carta C.03656-DAPU/2022¹ este Organismo dio respuesta a las consultas y propuestas de interpretación efectuadas por la empresa operadora. Sin perjuicio de ello, se observa que la empresa operadora no se encuentra de acuerdo con la disposición referida a que materias distintas a facturación y cobro puedan comprender montos reclamados cuyo cobro debe ser suspendido ante la interposición del reclamo. Asimismo, no se encuentra conforme con los términos previstos para que se encaucen los reclamos presentados a través del libro de reclamaciones. No obstante, las disposiciones establecidas en la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL que modificó el Reglamento de Reclamos son claras en exigir que se cumpla con el deber de encauzamiento al que se encuentra sujeto la administración y las empresas prestadoras de servicios públicos; así como la obligación general que aplica en este tipo de relaciones de consumo referidas a la suspensión de la ejecución de los actos reclamados.

En ese sentido, en modo alguno el hecho que este Organismo no acepte una interpretación de la empresa operadora contraria al texto y finalidad de la norma puede considerarse como una imprecisión o vacío conceptual. Adicional a ello, es de indicar que, la posición fue expuesta a la empresa en reuniones previas y mediante la carta C.03656-DAPU/2022.

De otro lado, con relación a los demás argumentos de AMÉRICA MÓVIL, referidos a los términos y conceptos empleados en los formularios de reclamos, es de precisar que estos se circunscriben a lo previsto en el Reglamento de Reclamos. Del mismo modo, el proyecto de modificación del Instructivo Técnico para el acceso del OSIPTEL a los expedientes virtuales de reclamos busca adecuar su texto a las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL y los formularios de

¹ Notificada el 17 de agosto de 2022.



reclamos aprobados por dicho colegiado. Debe considerarse que el instructivo técnico no tiene carácter normativo, por lo que en ningún caso puede incluir alguna indicación que vaya en contra de las disposiciones previstas en la normativa, en este caso el Reglamento de Reclamos. En ese sentido, los argumentos de la empresa operadora no tienen asidero técnico, ni legal. Asimismo, es de precisar que el acceso a los expedientes virtuales por parte del OSIPTEL permite el ejercicio de las funciones de fiscalización y orientación que ejerce este Organismo. Debe tenerse en cuenta que los servicios públicos de telecomunicaciones son entregados en concesión a las empresas operadoras, encontrándose dicha actividad sujeta a regulación.

Adicional a lo antes expuesto, se observa que las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 145- 2021-CD/OSIPTEL fueron publicadas en el diario oficial El Peruano el 27 de agosto de 2021, habiéndose otorgado un plazo inicial de diez (10) meses. Posterior a ello, en atención a lo solicitado, entre otros, por AMÉRICA MÓVIL, se otorgó un plazo adicional de 6 meses, esto es, hasta el 27 de diciembre de 2022.

Como se puede observar, han transcurrido dieciséis (16) meses de la emisión de las disposiciones de la citada resolución y se ha otorgado **todo el plazo requerido por las empresas operadoras para la implementación**; por lo que, no resulta viable acceder a una segunda prórroga por un plazo extenso como el solicitado por AMÉRICA MÓVIL.

De otro lado, TELEFÓNICA mediante carta **TDP-4392-AR-GER-22** solicita que los pases a producción de los desarrollos correspondientes a las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 145- 2021-CD/OSIPTEL sean re-planificados para enero 2023 (hacia la última semana). Ello, debido a que en este mes de diciembre de 2022, concretamente a partir del 18 de diciembre 2022 y hasta el 6 de enero 2023, los sistemas comerciales entrarían a una etapa de congelamiento (*freezing*), etapa donde no se darían pases a producción o actualizaciones sobre dichos sistemas, con el fin de evitar cualquier riesgo en la operación y en los propios desarrollos, por el impacto que se pueda generar en dichas fechas relevantes de alto tráfico como las últimas semanas de diciembre e inicios de año.

Asimismo, TELEFÓNICA señala que las implementaciones regulatorias necesitan un despliegue en los canales y un periodo mínimo de marcha blanca de un mes adicional a los pases a producción, por lo que solicita respetuosamente que se pueda considerar una prórroga de la entrada en vigencia del Reglamento de Reclamos, para el 27 de febrero de 2023.

Con relación a lo manifestado por TELEFÓNICA es de precisar que, conforme se mencionó previamente, este Organismo mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL otorgó todo el plazo adicional solicitado por las empresas operadoras, entre ellas TELEFÓNICA, de seis (6) meses, esto es, hasta el 27 de diciembre de 2022. Cabe indicar que, TELEFÓNICA es una empresa con experiencia en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, por lo que los plazos que solicite deben contemplar aquellas contingencias que se presentan de forma regular. Sin perjuicio de ello, considerando que, efectivamente, en el mes de diciembre de 2022 se realiza un uso intensivo de los servicios y la comercialización de los mismos se incrementa, se considera viable otorgar un plazo adicional de 1 mes para la entrada en vigencia de las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL, esto es, hasta el 31 de enero de 2023.



Por su parte ENTEL, mediante carta **CGR-2929/2022-JRU** solicita un plazo adicional de seis (06) meses, es decir hasta el 27 de junio de 2023, en atención a los siguientes motivos:

- (i) Actualmente se encuentra efectuando diversos proyectos de forma paralela a la implementación del Reglamento de Reclamos, como es el caso del i) “Sistema Interoperable”, ii) “Sistema de reportes por problemas de calidad y avería”, iii) Modificación del TUO de Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, iv) Tercera Etapa del RENTESEG, entre otros. Lo cual ha conllevado a una mayor desagregación de los recursos limitados que cuenta con la finalidad de poder cumplir con todos los proyectos requeridos.
- (ii) La implementación del Reglamento de Reclamos representa un gran impacto a tres (03) sistemas comerciales (SIEBEL, Portal y Remedy) que soporta la información transaccional de sus clientes. Se requiere que el desarrollo para la implementación sea efectuado bajo una visión vinculante con los demás proyectos vinculados, lo cual aumenta su complejidad de implementación, ello se evidencia en el desarrollo de los siguientes proyectos: i) Nuevos formularios ii) Registro de problemas de calidad y averías desde la web, iii) Sistema de intercambio de reportes de problemas de calidad y averías y iv) Sistema Interoperable.
- (iii) La “Guía de presentación de Reclamos” será entregado el 27 de diciembre de 2022; y sus áreas encargadas de resolver los reclamos no contarían con las capacitaciones y los lineamientos correspondientes.
- (iv) Se han establecido modificaciones que impacta a la implementación del Reglamento de Reclamos, tal como la modificación establecida por la Resolución de Consejo Directivo N° 199-2022-CD/OSIPTTEL, la cual impactó a los artículos 39, 50, 60 y 73 del Reglamento de Reclamos.

Respecto de lo señalado por ENTEL, cabe precisar que, si bien se vienen llevando a cabo distintas modificaciones normativas, este Organismo otorga un plazo para la implementación de cada uno de ellos, y ha brindado las ampliaciones de plazo requeridas. Específicamente, en lo que respecta a las obligaciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 145- 2021-CD/OSIPTTEL se ha brindado un plazo inicial de diez (10) meses y una ampliación de seis (6) meses adicionales, conforme a lo requerido expresamente, entre otros, por ENTEL.

Sobre la complejidad de las implementaciones, es de reiterar que se ha brindado un plazo de dieciséis (16) meses, por lo que las empresas operadoras han contado con un tiempo razonable para efectuar las adecuaciones necesarias en sus sistemas comerciales. Conforme se indicó previamente, dicho plazo se ajusta a lo solicitado por las mismas empresas operadoras.

De otro lado, la guía de presentación de reclamos es un documento de fácil lectura que resume toda la información necesaria respecto a los procedimientos vinculados a los reclamos, los requisitos, los formularios, los medios probatorios, entre otros, con la finalidad de difundir el procedimiento de reclamos a los usuarios. Si bien, también podría ser empleado por los asesores de las empresas operadoras, en modo alguno puede



indicarse que su falta de emisión retrasa la capacitación de dicho personal, por cuando la referida capacitación debe efectuarse respecto de la normativa emitida y publicada en el diario oficial El Peruano el 27 de agosto de 2021.

Respecto de la modificación del Reglamento de Reclamos en atención a la Resolución de Consejo Directivo N° 199-2022-CD/OSIPTEL publicada el 10 de noviembre de 2022, es de indicar que dicha disposición obedece a un mandato judicial y se encuentra referida a omitir la regla que exigía la notificación a través de correo electrónico en los procedimientos de reclamos, recursos de apelación o quejas presentadas vía web; por lo que, si bien implica una adecuación del sitio web y aplicativo de las empresas operadoras, ello no implica un retraso respecto de las demás obligaciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 145- 2021-CD/OSIPTEL, las cuales conforme se mencionó previamente, al mes de diciembre de 2022 deberían encontrarse en etapa de pase a producción.

Mediante **carta N° 01213-2022/DL**, VIETTEL solicita una ampliación de plazo de tres (3) meses toda vez que han presentado diversos inconvenientes para cumplir dentro de los plazos establecidos debido a algunas modificaciones dentro de sus sistemas internos y pagina web que se relacionan con la implementación de una opción para los pagos de montos no reclamados establecido en el artículo 15° del Reglamento de Reclamos, así como las adaptaciones para el cumplimiento de lo señalado en los artículos 50°, 60° y 73° de la norma que modifica el Reglamento de Reclamos.

Con relación a lo manifestado por VIETTEL, reiteramos que para la implementación de las obligaciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 145- 2021-CD/OSIPTEL se otorgó un plazo inicial de diez (10) meses y una ampliación de seis (6) meses adicionales, conforme a lo requerido expresamente por las empresas operadoras. En ese sentido, de manera excepcional, se considera conveniente otorgar una segunda ampliación hasta el 31 de enero de 2023, a fin de que en ese periodo la empresa operadora realice las adecuaciones que se encuentren pendientes de efectuar.

4.2 Sobre las solicitudes de ampliación de plazo para la entrada vigencia del artículo 46-A referido al sistema de reporte de averías previsto en la Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL

Sobre el particular, TELEFÓNICA mediante carta **TDP-4393-AR-GER-22** ha manifestado que para su implementación requieren ejecutar trabajos especializados y que se encuentran inmersos en la ejecución de diez (10) desarrollos en paralelo, los cuales, en su mayoría están involucrados en el Reglamento de Reclamos y se encuentran en su fase final para entrar en vigencia el presente año. Asimismo, han comunicado que, a partir del 18 de diciembre de 2022 hasta el 6 de enero de 2023, sus sistemas comerciales entran en una etapa de congelamiento (*freezing*), etapa en la cual no se dan pases a producción o actualizaciones sobre sus sistemas, con el fin de evitar cualquier riesgo en la operación y en los propios desarrollos. Por lo expuesto, TELEFÓNICA solicita un plazo de tres (3) meses adicionales.

Por su parte, ENTEL mediante carta **CGR-2696/2022-JRU** señala que para la implementación del Instructivo Técnico requieren que el OSIPTEL les remita la estructura del archivo de errores para la etapa de subsanación, habilite la conexión con el OSIPTEL para las pruebas correspondientes, así como la implementación de un flag



que permita identificar los problemas y averías que se convierten en reclamos y la inclusión de la tipificación “Reclamo”, ello considerando las actualizaciones comunicadas por la Dirección de Fiscalización en Instrucción (DFI) a ENTEL mediante la carta C.02606-DFI/2022.

Adicionalmente, indicó que requieren contar con un mayor plazo para implementar las disposiciones del Instructivo Técnico, toda vez que las obligaciones que contiene conllevarían una especial dedicación por sus áreas especializadas, teniendo en cuenta que simultáneamente se encuentran en la implementación de diversos proyectos normativos tales como aquellas disposiciones contempladas en la modificación del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Por lo expuesto, ENTEL solicita un plazo de seis (6) meses adicionales.

Asimismo, la empresa operadora indica que en el proceso de seguimiento del avance de la implementación del Instructivo Técnico realizado por la DFI, se sostuvo una reunión y se identificó incluir un plazo para la recepción de la calificación del campo “Satisfacción del usuario”, cuyo plazo razonable sería cuatro (4) días hábiles para completar dicha actividad.

En la misma línea, AMÉRICA MÓVIL mediante **carta N° DMR-CE-2626-22** comunicó que ha identificado que el proyecto tiene una alta dependencia de otros proyectos que se vienen desarrollando y que tienen que ver con la modificación de diversos artículos del Reglamento de Reclamos, como, por ejemplo, la modificación de las disposiciones referidas a los nuevos formularios de reclamos, lo cual impactaría directamente en la implementación de lo establecido en el Instructivo Técnico y esto generaría un alto riesgo de no finalizar su desarrollo dentro del plazo actual que vence el 27 de diciembre del presente año. En razón a ello, manifiestan que mediante carta N° DMR-CE-2417-22 solicitó el otorgamiento de un plazo adicional para el inicio de vigencia de la Resolución de Consejo Directivo 145-2021-CD/OSIPTEL, la cual incluye entre sus disposiciones el nuevo artículo 46-A que establece la obligación del envío de los reportes de problemas de calidad y averías.

Asimismo, mediante **carta N° DMR-CE-2626-22**, AMÉRICA MÓVIL señala que la fecha no se le ha proporcionado la cuenta de acceso (usuario y contraseña) con los permisos de lectura y escritura necesarios para realizar la carga de los reportes a través del referido sistema de reporte de averías, lo cual se indica en el Instructivo Técnico aprobado mediante Resolución N° 00452-2021-GG/OSIPTEL. La empresa operadora sostiene que dichos datos serían necesarios para realizar la entrega de los reportes a través del sistema.

Con respecto a Viettel Perú S.A.C. (en adelante, BITEL), se observa que mediante **carta N° 01213-2022/DL** de manera general solicita la ampliación de plazo de la entrada en vigencia de la Resolución de Consejo Directivo 145-2021-CD/OSIPTEL, que incluye la incorporación del artículo 46-A referido al Sistema de reporte de averías. Asimismo, mediante la carta N° 01051-2022/DL recibida el 3 de noviembre de 2022, remitió su cronograma de avance y de la revisión se determina que se encontrarían muy próximos a la etapa de pruebas y para ello necesitarán la conexión que deberá proporcionar el OSIPTEL para realizar la prueba de la remisión de los reportes.



Con relación a los argumentos señalados por las empresas operadoras referidos a la complejidad de la implementación dado los otros proyectos exigidos y las contingencias propias del mes de diciembre, nos remitimos a lo desarrollado en el numeral anterior, respecto a que este Organismo ha brindado un plazo de dieciséis (16) meses, conforme a lo requerido por las propias empresas operadoras. Cabe señalar que, las empresas que han presentado sus solicitudes de una segunda ampliación plazo tienen experiencia en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, por lo que, no resulta viable que realicen sus pedidos de plazo sin dimensionarlos adecuadamente.

Sin perjuicio de ello, considerando que, el desarrollo del sistema de reportes de averías se encuentra en proceso de adjudicación (según las reglas que rigen la adquisición de bienes y servicios por parte de las entidades del Estado) y que las conexiones que se necesitarán para la recepción de los reportes de las empresas operadoras y el análisis de la información no se podrán llevar a cabo hasta la implementación del referido sistema; se recomienda modificar el plazo de entrada en vigencia del artículo 46-A, correspondiente a la obligación de envío de reportes al OSIPTEL, con un plazo de once (11) meses adicionales al establecido, esto es, hasta el 27 de noviembre de 2023.

4.3. Sobre las solicitudes de ampliación de plazo para la entrada vigencia de las disposiciones referidas al Sistema Interoperable previstas en la Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL

AMÉRICA MÓVIL mediante cartas N° DMR-CE-2475-22, N° DMR-CE-2417-22 y N° DMR-CE-2614-22 solicita una ampliación de seis (6) meses al plazo de entrada en vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, principalmente, por los siguientes argumentos:

- A la fecha cuenta con cuatro (4) proyectos regulatorios relacionados al Reglamento de Reclamos que se encuentran interrelacionados entre sí al tener dependencia en la misma fuente para registro de datos. Se habrían realizado modificaciones normativas y precisiones mediante cartas que han aclarado, corregido, ampliado o redefinido conceptos incluidos en tales normativas, lo cual generaría reprocesos.
- Sus equipos técnicos han advertido falta de claridad así como imprecisiones técnicas y conceptuales en las disposiciones normativas que impiden avanzar con los proyectos en curso y dificulta los objetivos en cuanto a plazos de vigencia establecidos.
- En cuanto al Sistema Interoperable, no se habría definido conceptos normativos desde el inicio para las nuevas gestiones, como es el caso de las denuncias y no se precisó la arquitectura del proyecto.
- Se amplió la entrega del Manual Técnico de manera indefinida. La falta del Manual del Sistema Interoperable limitaría sentar las bases para el diseño de la arquitectura de datos que permite conectar los sistemas de manera eficiente.

ENTEL mediante carta CGR-2622/2022-JRU solicita que se reconsidere lo dispuesto en la Tercera Disposición Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL y se establezca una ampliación de seis (6) meses al plazo de entrada en vigencia de dicha resolución, en virtud de los siguientes argumentos:

- No se habría establecido una fecha cierta para la remisión del Manual de Operatividad del Sistema Interoperable, lo cual no permitiría generar una expectativa razonable sobre los derechos u obligaciones que debe cumplir.



- Es de relevancia técnica contar con el Manual de Operatividad para la implementación del Sistema Interoperable; toda vez que para poder conectarse a dicho sistema, se requiere el detalle de los campos de entrada y salida de cada una de sus interfaces, y de esa manera diseñar, desarrollar y disponer sus interfaces.
- La modificación del cronograma de implementación del Sistema Interoperable reduce el plazo con el que inicialmente contaban las empresas operadoras, toda vez que a la entrada en vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, el 27 de diciembre de 2022, tenían 3 meses para implementar lo dispuesto en el Manual de Operatividad; no obstante, la modificación, reduce dicho plazo a 60 días calendario.
- Existen proyectos de forma paralela a la implementación del Sistema Interoperable (i) “Reglamento de Reclamos”, ii) “Sistema de Reportes por Problemas de Calidad y Avería”, iii) Modificación del TUO de Condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, iv) Tercera Etapa del RENTESEG, entre otros.
- El Sistema Interoperable establece el registro de una gran cantidad de información, lo cual conlleva a la implementación de diferentes campos de datos que dificultan su desarrollo en sus sistemas comerciales SIEBEL y Portal, presentando este último una actualización a fin de brindar mejora calidad de atención a sus clientes.

Con relación a los argumentos de AMÉRICA MÓVIL y ENTEL relacionados con la falta de emisión del Manual de Operatividad, corresponde aclarar que la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL aprobó, entre otros, diversas disposiciones vinculadas al Sistema Interoperable, tales como: el uso de dicho sistema para la elevación de expedientes de apelaciones y quejas, la necesidad del registro de los datos del anexo 7 del Reglamento del Reclamos y la obligación de permitir el acceso al registro de los datos señalados en los anexos 4 y 7 y el traslado de los documentos que conforman los expedientes en primera instancia.

Asimismo, la tercera disposición complementaria final de la norma en mención regula las etapas secuenciales y plazos para la implementación del Sistema Interoperable, siendo el Manual de Operatividad un documento técnico que se empleará en la etapa de desarrollo de los servicios web señalados en los Anexos 5 y 6 del Reglamento de Reclamos. De otro lado, la cuarta disposición complementaria final, dispone que la exigibilidad de las disposiciones vinculadas a la utilización del Sistema Interoperable y set de servicios se sujetarán a la implementación de cada etapa.

En consecuencia, el Manual de Operatividad es necesario para la implementación del Sistema Interoperable, mas no se requiere para la vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL ni para el registro de los datos del anexo 7, los cuales deben ser registrados en los sistemas de las empresas operadoras y serán consumidos al término de la implementación de la primera etapa a la que se refiere la Tercera Disposición Complementaria de la norma antes citada.

Con relación a la afirmación de AMÉRICA MÓVIL y ENTEL relacionadas a que se vienen desarrollando otros proyectos regulatorios en paralelo a la implementación del Sistema Interoperable, conviene mencionar que las disposiciones relacionadas al mencionado sistema fueron pre publicadas para comentarios el 30 de setiembre de 2021 y previo a ello, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos sostuvo reuniones con las empresas operadoras. Asimismo, el hecho de tener proyectos regulatorios en paralelo no constituye un eximente del cumplimiento de las obligaciones que establezca el regulador cuyo propósito es la mejora de los procesos de cara a los usuarios.



Respecto de lo indicado por AMÉRICA MÓVIL sobre que no se habría definido conceptos normativos desde el inicio para las nuevas gestiones, como es el caso de las denuncias y que no se habría precisado la arquitectura del proyecto, debemos indicar que el trámite de las denuncias está regulado en el Reglamento de Reclamos desde el año 2015, y el Sistema Interoperable simplificará la transferencia de la información que actualmente viene siendo canalizada a través de una cuenta de correo electrónico cuya problemática fue explicada en el Informe N° 0056-STSR/2021 que sustentó la emisión de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL. Finalmente, respecto a la arquitectura del proyecto, en el Instructivo del Sistema Interoperable se definió la funcionalidad del Sistema Interoperable, así como los documentos a los que éste sistema accederá, de acuerdo a cada proceso.

Con relación lo indicado por ENTEL sobre que la modificación del cronograma de implementación del Sistema Interoperable redujo el plazo con el que inicialmente contaban las empresas operadoras, en el Informe N° 0048-STSR/2022 que sustentó la referida modificatoria, se explicó que la propuesta no afectaba el plazo de 60 días calendario inicialmente otorgado a las empresas operadoras para el inicio del desarrollo y pruebas de la primera etapa del Sistema Interoperable, ello considerando que su vigencia inicial estaba prevista para el 30 de noviembre de 2022. Asimismo, en dicho informe se precisó que si bien la Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL amplió la vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL hasta el 27 de diciembre de 2022, dicha ampliación no estaba relacionada con la implementación o el desarrollo de los servicios web².

En los siguientes esquemas, se puede observar que la referida modificación de la Tercera Disposición Complementaria Final no afectó el plazo inicialmente otorgado a las empresas operadoras, toda vez que a los 60 días calendario de entregado el Manual de Operatividad se inicia el plazo para el desarrollo y pruebas de la primera etapa de implementación del Sistema Interoperable, la cual, a su vez, dura 60 días calendario adicionales:

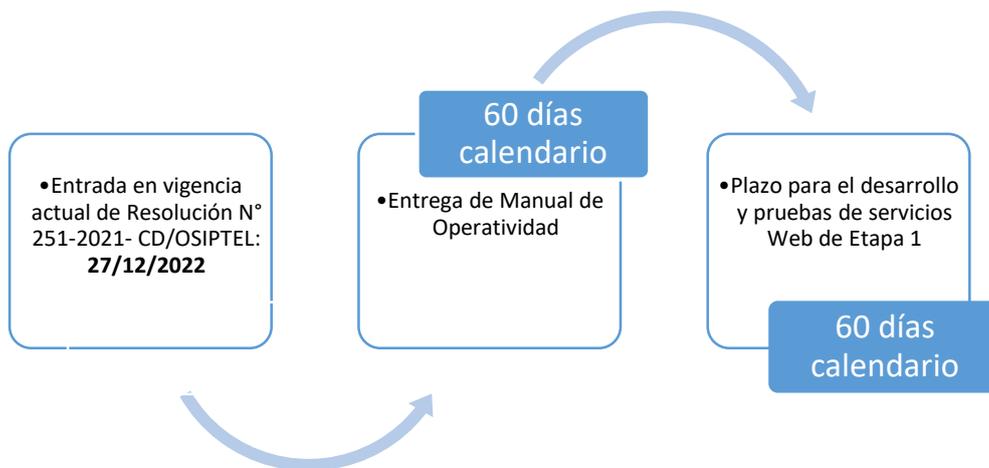


² Al respecto, el Informe N° 0048-STSR/2022 se indicó lo siguiente:

“Cabe mencionar que, si bien la Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022- CD/OSIPTEL, norma que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, menciona que la resolución de Consejo Directivo N° 251-2021- CD/OSIPTEL entrará en vigencia el 27 de diciembre de 2022, no se está considerando dicho plazo en este análisis, por cuanto el mismo se encuentra subsumido en la modificación que se propone y, adicionalmente a ello, el motivo de la ampliación de la aludida resolución no estaba relacionado con la implementación o el desarrollo de los servicios web, sino al registro de los datos solicitados en el Anexo 7 (Información a ser registrada por la empresa operadora para su uso en el Sistema Interoperable) y otros mencionados en el Informe N° 059-DAPU/2022.”



Esquema N°1: Plazo inicialmente otorgados por la Resolución N° 251-2021- CD/OSIPTEL

Esquema N° 2: Plazos considerados en la Resolución N° 161-2022-CD-OSIPTEL, norma que modifica la Tercera Disposición Complementaria Final de la Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL


Sin perjuicio de que la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos haya analizado los argumentos presentados por las empresas operadoras, resulta necesario evaluar si, a la fecha, resulta viable otorgar una ampliación de plazo a la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL.

Como se explicó en el Informe N° 0048-STSR/2022 que sustenta la modificatoria de la Tercera Disposición Complementaria Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, la implementación del Sistema Interoperable requiere la contratación del servicio de implementación y administración de una herramienta automatizada para el proceso de solución de reclamos de usuarios rediseñado; sin embargo, a la fecha no se cuenta con el proveedor que brindaría dicho servicio de parte del Osiptel, siendo que se encuentra en proceso de adjudicación, según las reglas que rigen la adquisición de bienes y servicios por parte de las entidades del Estado.



De otro lado, es de considerar la próxima modificación del Instructivo Técnico para el acceso del Osiptel a los expedientes virtuales de reclamos de las empresas operadoras, el cual otorgará un plazo para su adecuación; siendo los datos descritos por dicho instructivo necesarios para el registro del Sistema Interoperable.

En atención a lo expuesto, se considera viable ampliar la entrada en vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL hasta el 31 de marzo de 2023, esto es, una ampliación de más de tres (3) meses. Ello a fin de que las empresas operadoras cuenten con un tiempo adicional para culminar las actividades que resulten necesarias para cumplir con el registro de los datos solicitados en el Anexo 7 del Reglamento de Reclamos a la vigencia de la mencionada norma, y, para garantizar que los referidos datos estén disponibles de manera oportuna para el uso del Sistema Interoperable.

Sin perjuicio de la ampliación otorgada, es oportuno precisar que durante dicho periodo este Organismo podrá requerir a las empresas operadoras informen el estado (culminado, en proceso o no iniciado) en el que se encuentra la implementación de la estructura para el registro de cada dato del anexo 7 en sus sistemas, así como el avance del registro correspondiente a cada dato requerido.

V. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

- 5.1. De acuerdo con lo señalado en los apartados anteriores, se considera pertinente ampliar el plazo para la entrada en vigencia de las disposiciones de la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL que a la fecha no se encuentren vigentes hasta el 31 de enero de 2023 y que se emita en el mismo plazo la Guía para la presentación de reclamos; salvo lo previsto en el artículo 46-A cuya vigencia se recomienda sea a partir del 27 de noviembre de 2023.
- 5.2. Asimismo, se recomienda que las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL entren en vigencia a partir del 31 de marzo de 2023; y que se modifique el artículo tercero de la Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL, a fin de disponer que el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones entre en vigencia a partir del 1 de abril de 2023, esto es, luego de la vigencia de las resoluciones que modificaron el citado reglamento.
- 5.3. Se recomienda elevar el presente informe al Consejo Directivo para su aprobación, de considerarlo pertinente.

Atentamente,

