

A	:	GERENCIA GENERAL
ASUNTO	:	Declaración de Calidad Regulatoria de las modificaciones al Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
FECHA	:	29 DE NOVIEMBRE DE 2018

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ESPECIALISTA ECONÓMICO	ROSSANA GÓMEZ PÉREZ
REVISADO POR	SECRETARIA TÉCNICA ADJUNTA DEL TRASU (E)	CARMEN VELARDE KOECHLIN
APROBADO POR	SECRETARIA TÉCNICA DE LOS ÓRGANOS COLEGIADOS	ANA ROSA MARTINELLI MONTOYA



ÍNDICE

1. OBJETIVO DE LA DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA	3
2. CONTEXTO ACTUAL Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	3
2.1 Antecedentes y contexto evaluado	3
2.2 Planteamiento del problema	13
2.3 Posibles causas del problema	13
2.4 Permanencia del problema en caso de no intervención	21
3. OBJETIVO DE LA INTERVENCIÓN Y BASE LEGAL	22
3.1 Objetivo de la Intervención	22
3.2 Base legal para la intervención	22
4. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS DISPONIBLES	23
4.1 Descripción de las alternativas disponibles	23
4.2 Análisis de alternativas	28
4.3 Propuesta de solución	40
5. APLICACIÓN DE LA SOLUCIÓN SELECCIONADA	41
5.1 Aplicación de la solución	41
6. DIFUSIÓN DE LA NORMA	41
6.1 Antes de la aprobación de la norma	41
6.2 Antes de la aprobación final de la norma	42
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43



1. OBJETIVO DE LA DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA

El objetivo del presente documento es evaluar la pertinencia de la modificación del Reglamento para la atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones¹ (en adelante el Reglamento de reclamos) en los siguientes puntos: A. La sustitución de la dirección de correo electrónico por la casilla electrónica para la notificación de los actos administrativos a cargo del TRASU, disponiendo que en los casos en los que la presentación de la apelación o queja sea vía página web de las empresas operadoras, la notificación de las resoluciones, por parte del TRASU, serán vía electrónica; y B. La atención de los casos en los que los recursos de apelación son presentados por los usuarios en plazos mayores al establecido.

2. CONTEXTO ACTUAL Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

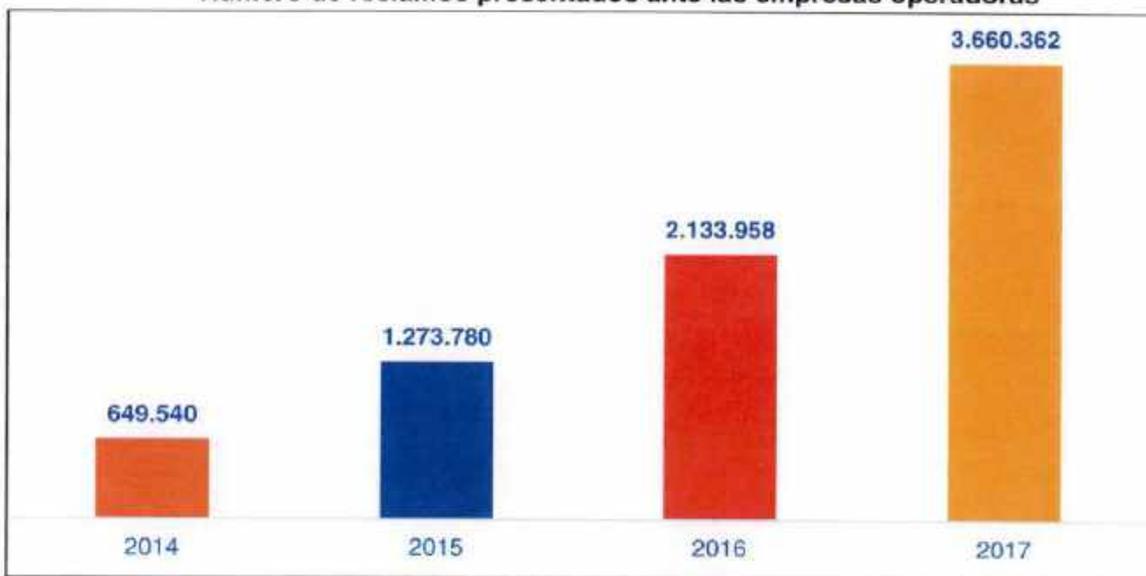
2.1 Antecedentes y contexto evaluado

a. Instancias del procedimiento de reclamos y su crecimiento

El procedimiento de reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones consta de dos instancias. La empresa operadora que brinda el servicio de telecomunicaciones constituye la primera instancia, es decir, ante la ocurrencia de un problema vinculado a la prestación de los servicios, los usuarios recurren a ellas directamente para la presentación de reclamos.

Las cifras de los reclamos presentados ante las empresas han tenido un crecimiento sostenido en los últimos años. Como se observa en el Gráfico N°1, la evolución es creciente y en el último período, la cantidad de reclamos ha sido superior a los 3.6 millones.

Gráfico N° 1
Número de reclamos presentados ante las empresas operadoras



Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: OSIPTEL.

¹ Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL publicada en el Diario oficial El Peruano el 14 de mayo de 2015 y sus modificatorias.



Asimismo, la distribución de los reclamos resueltos por las empresas operadoras en los últimos años se muestra en el siguiente cuadro. Como se observa, en los últimos tres periodos, el Grupo Telefónica (Movistar) lidera el número de reclamos resueltos, seguido de América Móvil (Claro), mientras que las empresas Entel Perú (Entel) y Viettel Perú (Bitel) aparecen en tercer y cuarto lugar. Los reclamos resueltos por el resto de empresas no representa más del 2.6% del total de reclamos, en promedio.

Como se observa, en particular, las empresas del Grupo Telefónica han mantenido el primer lugar en el ranking de los reclamos, en todos los casos, por encima del 55% del total de casos resueltos en la industria.

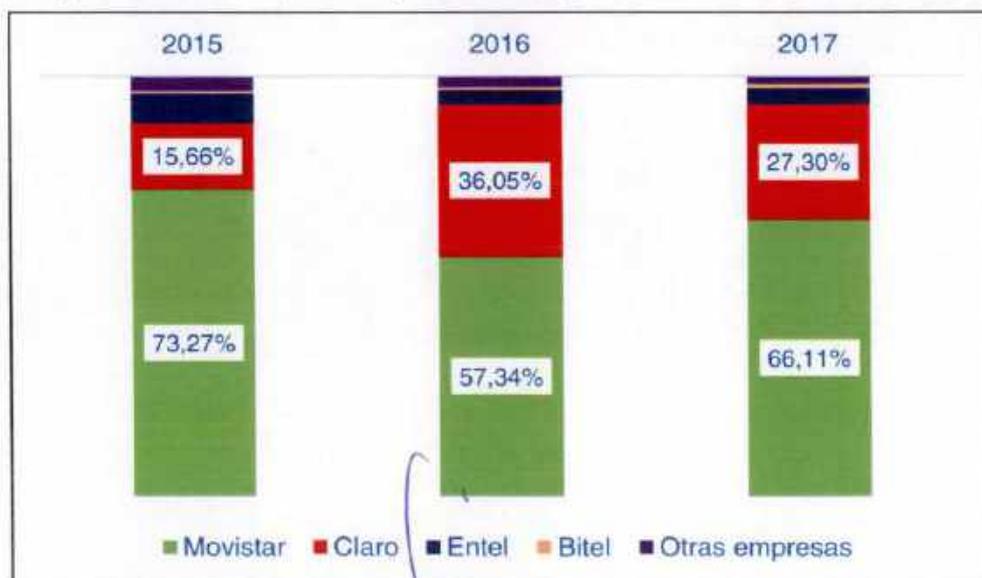
Cuadro N° 1
Porcentaje de reclamos resueltos según empresas operadoras

	2015	2016	2017
Movistar	73.27%	57.34%	66.11%
Claro	15.66%	36.05%	27.30%
Entel	7.07%	3.28%	3.81%
Bitel	0.50%	0.72%	1.04%
Otras empresas	3.50%	2.61%	1.74%

Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: OSIPTEL

En el mismo sentido, en el Gráfico N° 2 es posible observar la magnitud de la participación de las mencionadas empresas, las cuales concentran aproximadamente el 97.4% de los reclamos resueltos. Es decir, son estas empresas las que resuelven una amplia mayoría del total de reclamos de la industria.

Gráfico N° 2
Participación de las empresas operadoras según número de reclamos resueltos



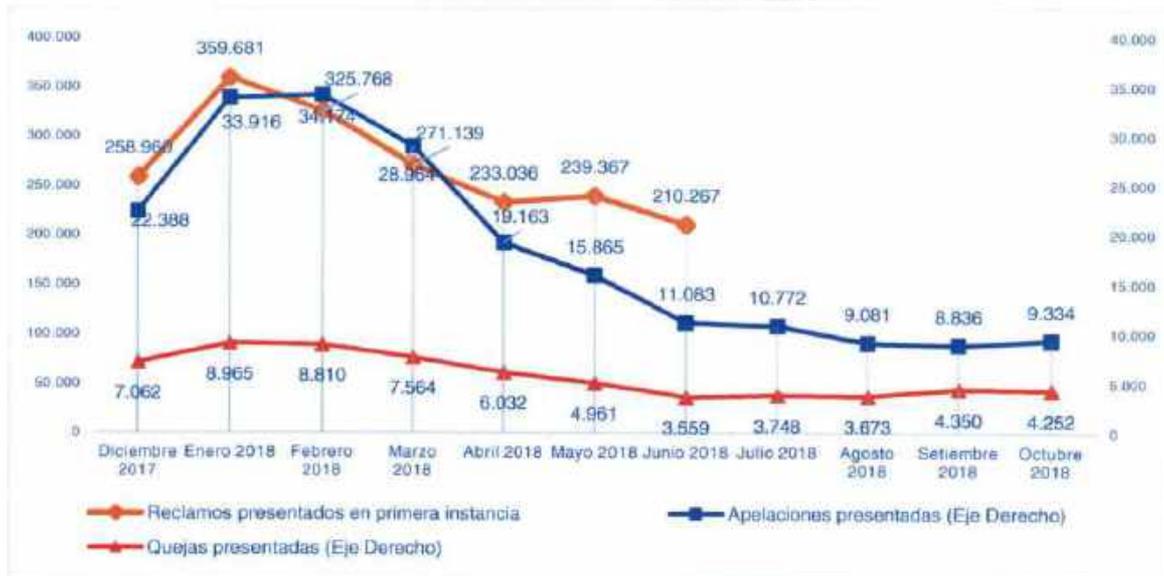
Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: OSIPTEL.



Por otro lado, la segunda y última instancia administrativa la constituye el Tribunal Administrativo de Reclamos de Usuarios (TRASU) del OSIPTEL. Ante esta instancia, los usuarios elevan sus recursos de apelación en caso estén en desacuerdo con lo resuelto en la primera instancia; así como, presentan quejas, las cuales están vinculadas a trasgresiones al procedimiento de reclamos.

En el Gráfico N°3, a continuación, se observa que la evolución de apelaciones y quejas sigue la misma tendencia que el número de reclamos presentados en primera instancia. En tal sentido, el incremento de los reclamos presentados ante las empresas operadoras llevó a que el número de las referidas apelaciones y quejas, que son materia de competencia del TRASU, se incrementen también. De manera similar, ante la caída de reclamos, se redujo el ingreso de expedientes al Tribunal.

Gráfico N° 3
Evolución de reclamos, apelaciones y quejas presentadas
Diciembre 2017 – Octubre 2018



Fuente: Empresas operadoras, OSIPTEL. Elaboración: OSIPTEL.

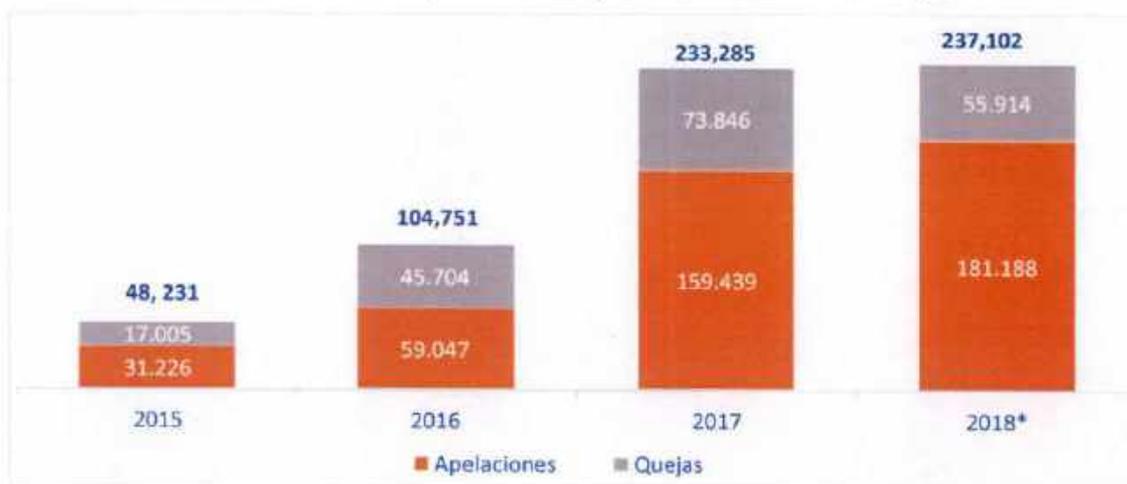
De este modo, en línea con lo observado en la primera instancia, el crecimiento en el número de expedientes elevados al TRASU ha sido muy pronunciado, en los últimos años. Tal como se muestra en el gráfico siguiente, en el último período anual se presentó un crecimiento superior al 100% respecto al año previo, siendo los recursos de apelación, el tipo de expediente de mayor participación y crecimiento.

Como se describe en esta sección, las dos instancias del procedimiento de reclamos de los servicios de telecomunicaciones han venido afrontando una carga importante de casos y expedientes. Dicha situación ha generado, entre otros, el incremento de los diversos recursos



destinados a su atención², así como, un mayor número de abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones que accede al procedimiento en las instancias referidas.

Gráfico N° 4
Número de expedientes ingresados al TRASU por tipo

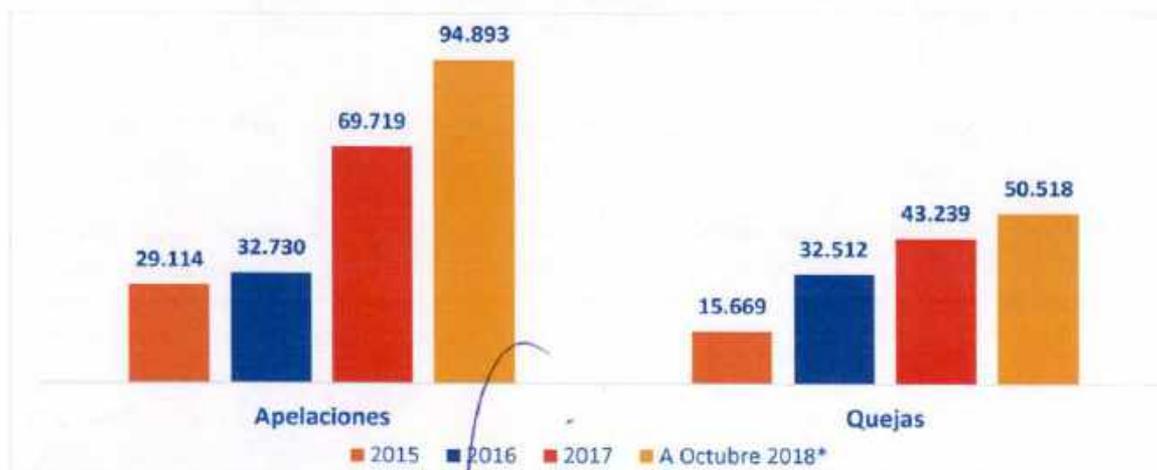


Fuente y elaboración: OSIPTEL. * Al mes de octubre.

b. Expedientes resueltos por el TRASU y el sentido de la resolución

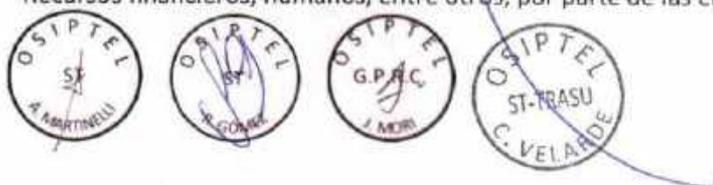
En respuesta a la creciente demanda de los servicios del TRASU evidenciada en la sección anterior, la capacidad resolutoria del Tribunal también se incrementó. Como se observa en el Gráfico N° 5, en el año 2017 se duplicó el número de expedientes de apelación resueltos y, en lo que va del presente año 2018, el número alcanzado es mayor a lo resuelto en el período anual previo. Esto en línea con la participación del número de expedientes ingresados.

Gráfico N°5
Expedientes de apelación y queja resueltos por el TRASU



Fuente y elaboración: OSIPTEL.

² Recursos financieros, humanos, entre otros, por parte de las empresas operadoras y el OSIPTEL.



La resolución final del TRASU pone fin al procedimiento de reclamos. Así, es en esta etapa que se termina la instancia administrativa ante la cual no cabe la interposición de recurso de revisión.

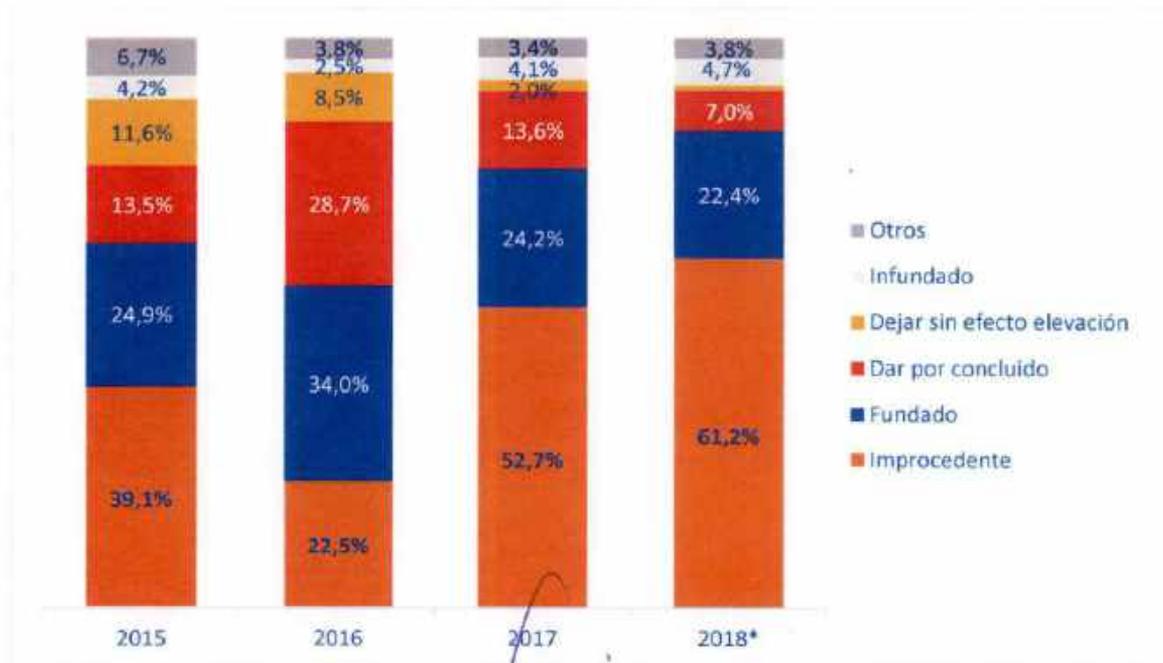
En el caso de los recursos de apelación, son interpuestos por los usuarios a efectos de que sea el TRASU quien se pronuncie sobre el caso, tras examinar la validez legal y la idoneidad técnica de los fundamentos y términos de la resolución de la empresa operadora.

Al respecto, tras el análisis específico, el Tribunal se pronuncia sobre cada apelación declarándolas, según sea el caso, fundadas o infundadas o improcedentes, entre otros; siendo este último, el improcedente, el sentido que se presenta en la mayoría de las resoluciones. Esto se evidencia en el Gráfico N° 6, en el que se observa la distribución de las apelaciones resueltas según el sentido de resolución, las cuales, desde el año 2017 representan la mayoría de las resoluciones finales del TRASU sobre los recursos de apelación. En ese año se observó un crecimiento mayor al 100% en comparación al año anterior.

Según lo establece el Reglamento de reclamos³, El TRASU declara la improcedencia de los recursos de apelación cuando sucede alguno de los siguientes tres escenarios: i. Hubieren sido presentados excediendo los plazos establecidos, ii. No se hubiere agotado la vía previa ante la empresa operadora y iii. Exista un procedimiento en trámite sobre el objeto del reclamo o se hubiere emitido una resolución firme o que hubiese causado estado en un anterior procedimiento.

Gráfico N°6

Porcentaje de apelaciones resueltas según sentido de la resolución del TRASU



Fuente y elaboración: OSIPTEL. * A Octubre de 2018.

³ Art. 32º.- Improcedencia del reclamo, recurso o queja.



En tal sentido, en estos casos, el Tribunal no se pronuncia sobre el fondo del asunto o la causa que originó la presentación del reclamo por parte del usuario; únicamente evalúa el tema meramente formal y emite la respectiva resolución.

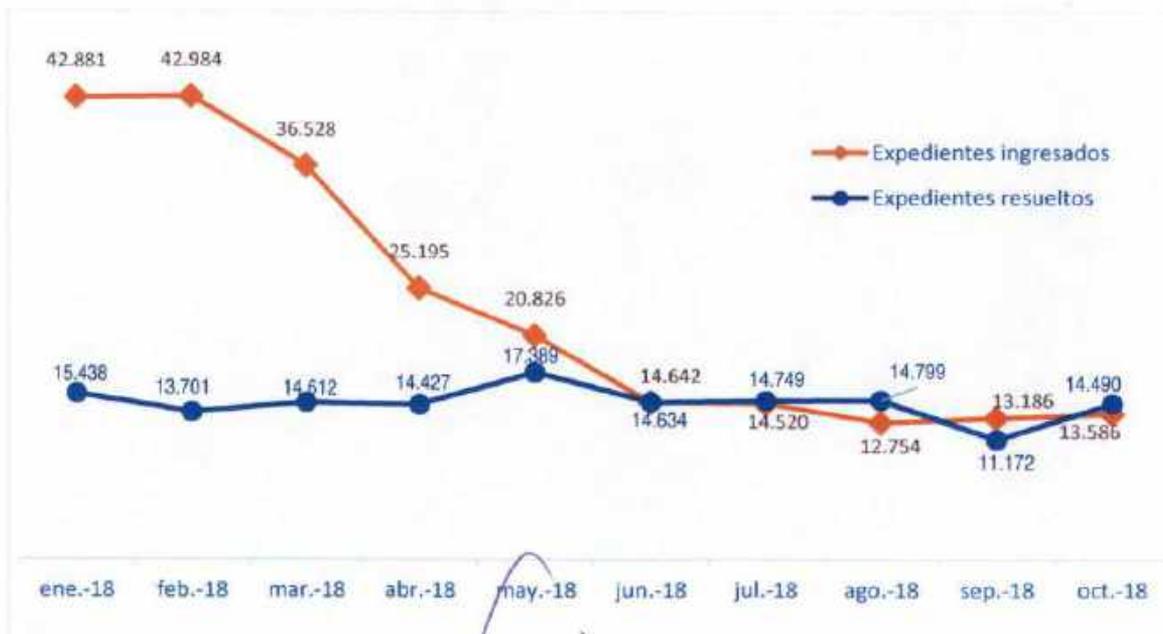
De lo planteado en esta sección se muestra que el TRASU ha venido resolviendo un mayor número de expedientes en los últimos años, principalmente de recursos de apelación, los cuales en su mayoría son considerados improcedentes, es decir, aquellos en los que el tema formal es lo evaluado.

c. Situación de la carga de expedientes del TRASU

Las secciones precedentes han descrito tanto el crecimiento en el ingreso de los expedientes al TRASU; así como, la cantidad de expedientes resueltos por dicho Tribunal. En esta sección se vinculan ambas variables y se muestra el impacto en los usuarios de esta segunda instancia.

A este respecto, en el Gráfico N° 7 se observa la serie mensual del ingreso de expedientes cuyo aumento acelerado de inicios del año 2018 no tiene precedentes en la institución. De otro lado, si bien se observa el incremento en los expedientes resueltos, éste no fue de magnitud similar a la del ingreso en los primeros meses. Esto originó que la brecha entre ambas variables produzca un déficit en la atención de expedientes. Consecuentemente, mes a mes se fue acumulando una cantidad de expedientes sin resolver, los cuales al 29 de octubre de 2018 son 256 953; cifra superior al total de expedientes resueltos en el año 2017.

Gráfico N°7
Brecha de expedientes ingresados y resueltos por el TRASU

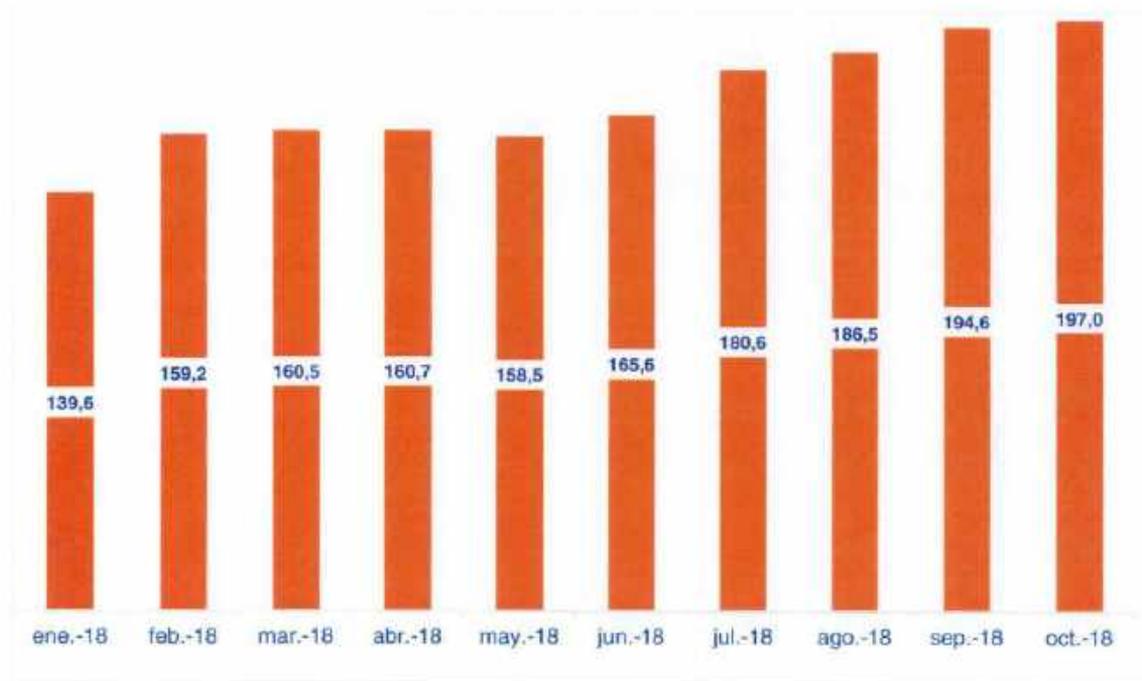


Fuente y elaboración: OSIPTEL.



Si bien se observa un quiebre en la serie de expedientes ingresados que se inicia en el mes de marzo de 2018, el que respondería a la implementación de las medidas extraordinarias⁴, el efecto generado previamente ha llevado a la situación descrita. Consecuentemente, como resultado, los usuarios que recurren al TRASU tienen que afrontar mayores plazos en espera de su resolución. Así, como se observa en el Gráfico N° 8, el promedio de días de resolución de apelación es cercano a los 170,3 días.

Gráfico N°8
Promedio de días de resolución de expedientes de apelación



Fuente y elaboración: OSIPTEL.

d. Sobre la notificación de las resoluciones a cargo del TRASU

El fin del procedimiento de reclamos en cada una de las dos instancias descritas se alcanza con la notificación de la resolución final al usuario reclamante, realizada por la empresa operadora y/o al usuario apelante o quejoso, realizada por el TRASU⁵, como se muestra en el diagrama siguiente.

⁴ Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL: Norma que aprueba medidas extraordinarias relacionadas al procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2018.

⁵ En algunos casos, el TRASU emite resoluciones que no ponen fin al procedimiento cuyo fin es solicitar información, suspender plazos, entre otras, sin embargo, la cantidad es reducida en comparación con la emisión de resoluciones finales.



Diagrama N°1
Instancias, procedimiento y notificación



La etapa de notificación de las resoluciones es importante en la medida que mediante ella se asegura que los usuarios del proceso efectivamente conocen la decisión emitida por la instancia respectiva.

Respecto al referido proceso de notificación, tanto las empresas como el TRASU cuentan con dos modalidades para realizar dicha notificación de sus resoluciones⁶: la modalidad personal, mediante la cual la resolución es entregada en la dirección física señalada por el reclamante, apelante o quejoso y la modalidad electrónica, en la cual se remite la resolución al correo electrónico señalado por alguno de los referidos agentes, quien es el que opta por alguna de las dos modalidades disponibles, en el momento de iniciar el procedimiento en la primera y/o segunda instancia.

En cuanto a la preferencia en la utilización de las modalidades de notificación, las cifras obtenidas de los expedientes resueltos por el Tribunal, en los últimos meses, permiten afirmar que la modalidad electrónica es la preferida entre los usuarios del procedimiento en la segunda instancia. Así, la distribución en la elección de dichas opciones, que se muestra en el Cuadro N° 2, revela que en el 71.7% de los casos, los titulares de dichos expedientes solicitaron ser notificados vía correo electrónico mientras que el 28.3% prefirió la modalidad de notificación personal a su dirección física.

Cuadro N° 2
Distribución de solicitud de notificación según modalidad

Período	Solicitó notificación electrónica (%)	
	No	Sí
Enero - Octubre 2018	28.3%	71.7%

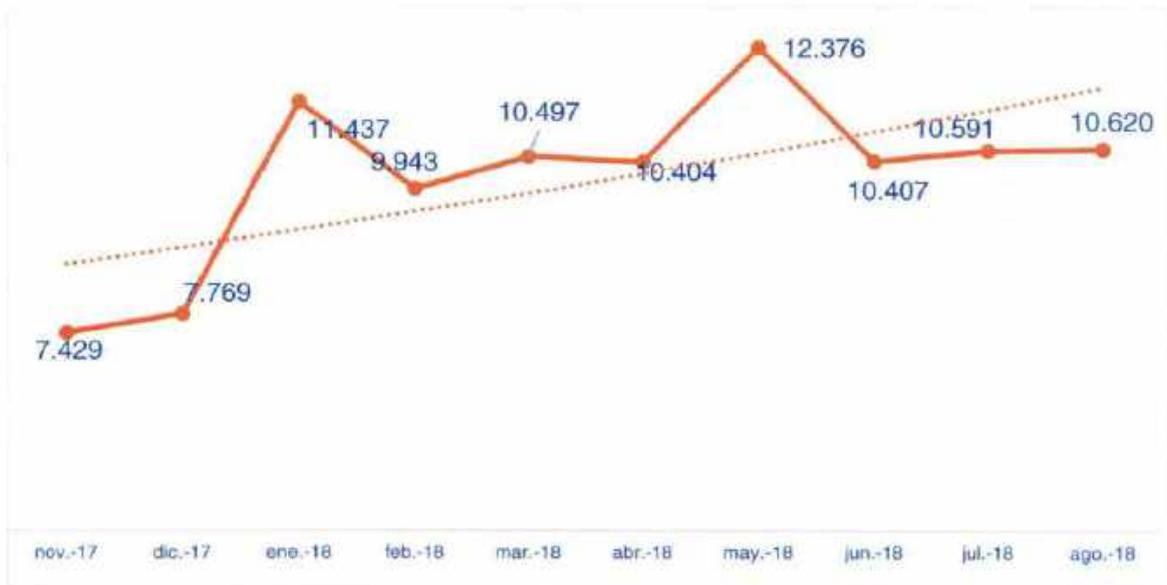
Fuente y elaboración: OSIPTEL.

⁶ El art. 38° del Reglamento para la atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, establece una tercera forma de notificación: la notificación bajo puerta. Sin embargo, esta modalidad no representa una opción para el usuario y es utilizada, únicamente, en el caso que no se haga efectiva la notificación personal en segunda visita.



Como se observa, en el período que abarca los meses de enero a octubre de 2018, en promedio, siete de cada diez usuarios de los servicios del TRASU eligieron ser notificados de manera electrónica. Asimismo, en el Gráfico N° 9 se presenta la evolución de la cantidad de expedientes resueltos por el TRASU en los que se eligió la modalidad electrónica para la notificación de las resoluciones y como se muestra, esta opción muestra una tendencia creciente en las preferencias de los usuarios.

Gráfico N° 9
Expedientes resueltos en los que el usuario solicita ser notificado electrónicamente

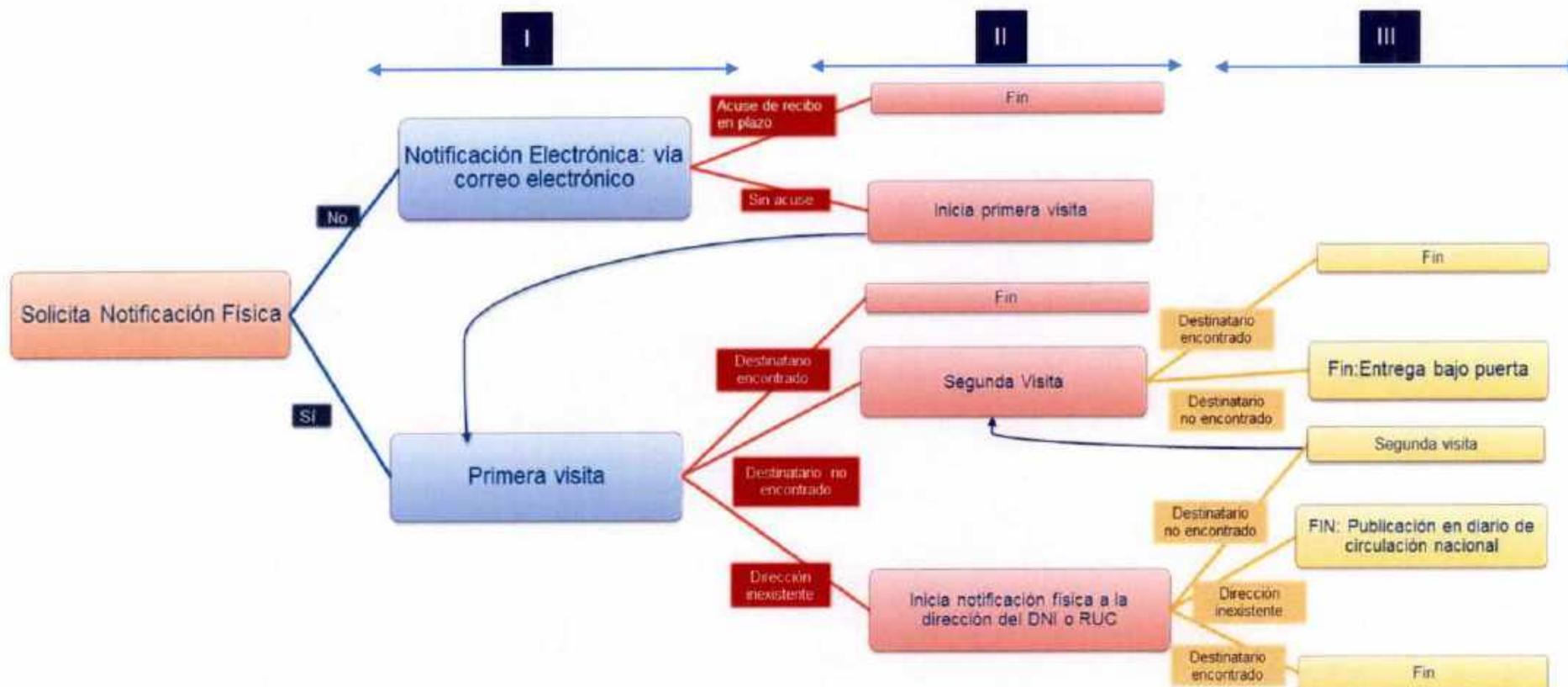


Fuente y elaboración: OSIPTEL.

e. Constancia de notificación y/o validez de la misma

Con la finalidad de otorgar validez a la notificación de las resoluciones de primera y segunda instancia del procedimiento de reclamos es requisito indispensable para la autoridad obtener, por parte del administrado, una constancia de recepción, así como, efectuarla en el plazo establecido.





Fuente y elaboración: OSIPTEL

Diagrama N°2
Modalidades y proceso de notificación del TRASU⁷

⁷ La información de plazos, de los requisitos de cada modalidad de notificación y el orden de prelación están establecidos en el Reglamento de reclamos.



El Diagrama N° 2 muestra las etapas a ser seguidas para la obtención de una notificación eficaz, así como, las distintas alternativas que se van presentando ante los diferentes escenarios posibles. Así, se observa que la forma más directa es la realizada por la modalidad de notificación electrónica, vía correo electrónico en la que el destinatario otorga el acuse de recibo en el plazo establecido. Este acuse representa la constancia de notificación y permite terminar el procedimiento.

Por otro lado, paradójicamente, una de las formas más complejas para efectuar una notificación eficaz puede iniciarse también con la modalidad electrónica, vía correo electrónico. Esto ocurre cuando el destinatario no emite el acuse de recibo o no lo hace en el plazo establecido, tras lo cual se procede a efectuar la notificación por la modalidad física. Es entonces que una de las alternativas, de las incluidas en el Diagrama N° 2, es aquella en la que la dirección física sea inexistente con lo cual, se procede a notificar a la dirección del DNI del abonado. En caso esta última sea también inexistente, es necesario proceder a la notificación vía publicación en un diario de circulación nacional. Esta opción es la más compleja en la medida que involucra un mayor uso de recursos, así como el plazo de notificación más largo que puede extenderse por varias semanas.

En tal sentido, la eficacia de las notificaciones está vinculada tanto a la necesidad de la obtención de la respectiva constancia, así como, que ésta sea recibida en el plazo establecido. En el caso de las notificaciones electrónicas, la ausencia de la constancia incrementa el número de aquéllas que deberán ser notificadas bajo la modalidad física.

2.2 Planteamiento del problema

Tal como se observa del contexto descrito, el procedimiento de reclamos de los servicios de telecomunicaciones, en su segunda instancia, afronta una carga importante de expedientes, lo cual viene impactando en el usuario. De esta manera, esta carga ha superado la capacidad resolutoria del Tribunal y se manifiestan impactos importantes, tales como la acumulación de un alto número de expedientes pendientes de atención y la extensión del plazo de resolución de expedientes.

De esta forma, la dimensión de la sobrecarga procesal del TRASU se traduce en la imposibilidad de este Tribunal así como, de su Secretaría Técnica, de atender los expedientes que son sometidos a su consideración, en los plazos establecidos en el Reglamento de reclamos con el consiguiente perjuicio en los usuarios del procedimiento.

Desde otro ángulo, en el ámbito procedimental, se han evidenciado dos aspectos relevantes: la creciente preferencia por el uso de la notificación electrónica por parte de los usuarios de la segunda instancia administrativa; y un importante número de casos en lo que no se consigue obtener una constancia de notificación electrónica, bajo los parámetros descritos. Ambas circunstancias han ocasionado, por un lado, un uso poco eficiente de la referida modalidad de notificación electrónica, vía correo electrónico utilizada por el TRASU, y por otro lado, un creciente uso de recursos institucionales para atender el proceso de notificación física vigente.

2.3 Posibles causas del problema

Los dos problemas descritos en la sección anterior, el relacionado al ámbito procedimental así como el relacionado a la dimensión de la sobrecarga procesal, tienen su origen en diversos



factores, los cuales se identifican a continuación, según los dos aspectos de intervención señalados:

2.3.1 Respecto a la sustitución de la dirección de correo electrónico por la casilla electrónica para la notificación de los actos administrativos a cargo del TRASU, disponiendo que en los casos en los que la presentación de la apelación o queja sea vía página web de las empresas operadoras, la notificación de las resoluciones, por parte del TRASU, serán vía electrónica

En cuanto al primer punto planteado, sobre el uso poco eficiente de la actual modalidad de notificación electrónica, si bien cada vez un mayor número de apelantes y quejosos solicitan ser notificados bajo dicha modalidad, un porcentaje alto de ellos no llega a ser notificado exitosamente por esa vía. Así, para que la notificación se considere exitosa, como se señaló en la sección 1.3, se requiere obtener una constancia de notificación válida, que en el caso de la modalidad electrónica, el requisito indispensable es que el usuario ejecute una acción específica en un plazo determinado. De esta forma, tras recibir la información en su correo electrónico, el usuario del procedimiento deberá hacer un clic, dentro del plazo establecido, en el enlace de descarga (ver la Figura N°1) que el TRASU envía, caso contrario, el TRASU tendrá que iniciar el flujo de la notificación física.

Al iniciarse el proceso de la notificación física, requerido en la normativa, no se cumple con lo específicamente señalado por el usuario sobre su preferencia en la modalidad de notificación elegida, además se genera un mayor gasto institucional y se extienden los plazos utilizados para dicha labor.

Figura N°1
Contenido del correo electrónico remitido al usuario

Sistema de Notificaciones Electrónicas del OSIPTEL

Dr. (s) [REDACTED]

En atención a su solicitud, cumplimos con notificarle por esta vía, que el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - **TRASU**, ha emitido una resolución para el expediente que viene tramitando

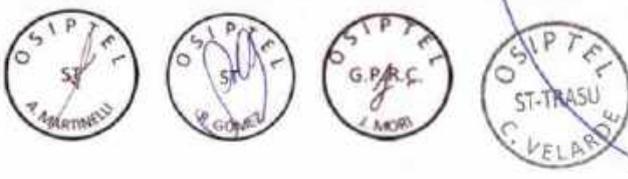
Nro. de Expediente	: 00 [REDACTED] TRASU/ST
Recurso	: RA
Nro. de Reclamo	: [REDACTED] 11270
Apelante / Quejoso	: [REDACTED]
Empresa Operadora	: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
Tipo de Resolución	: FINAL
Fecha de Resolución	: 28/12/2017
Enlace de Descarga(*)	: http://servicioperlinea.osiptel.gob.pe/noticia/Resolucion.aspx?notificac4e4f9a33346ca912f

(*) Al acceder al enlace de descarga de la resolución, el **TRASU** recibirá un acuse de recibo automático, quedando así NOTIFICADO ELECTRÓNICAMENTE el documento.

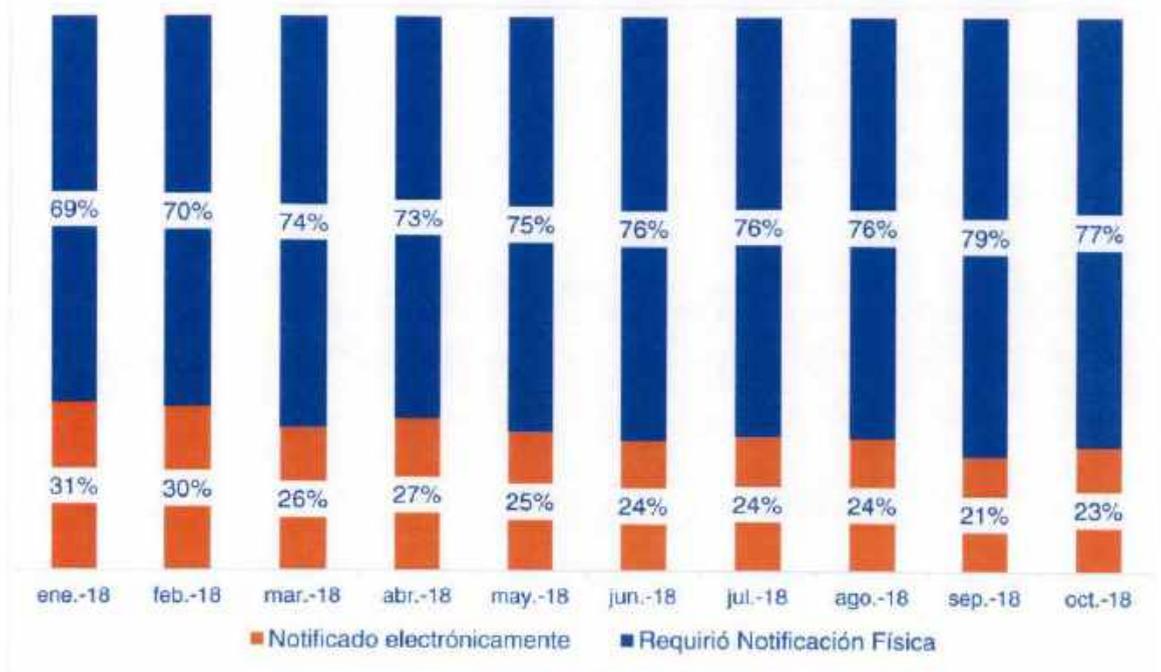
Este correo ha sido enviado a [REDACTED]

Por favor no responda este mensaje. Si desea más información, puede contactarnos llamando al Fonoyuda 0-801-12121, o a través de <http://www.osiptel.gob.pe/categoria/contactenos>

En tal sentido, el Gráfico N°11 permite evidenciar la dimensión de lo descrito previamente. En promedio, únicamente el 25% de los expedientes resueltos cuya modalidad de notificación, elegida por el usuario, era la electrónica fueron notificados exitosamente, mientras que en el 75% de los casos se requirió que se utilice la modalidad física para lograr la constancia requerida. Es decir, sólo 2.5 de cada diez usuarios efectuó la acción que permitía obtener la constancia válida



de notificación en el plazo señalado. En el resto de los casos, no se realizó la acción o se hizo fuera del plazo establecido por lo que fue necesario optar por la modalidad alternativa.

Gráfico N° 11
Porcentaje de expedientes resueltos según estatus de despacho electrónico


Fuente y elaboración: OSIPTEL.

Esta falta de respuesta por parte del apelante o quejoso puede estar originada en diversas causas relacionadas al acceso y administración del buzón de correo electrónico del usuario, entre las que se tiene la revisión no periódica de la cuenta, capacidad de buzón, entre otros.

Asimismo, otra de las causas encontradas está vinculada al uso de una amplia variedad de diferentes cuentas de correo electrónico utilizadas por algunos usuarios. Esta práctica podría representar una conducta contraria a la buena fe procesal en la medida que estaría relacionada a extender los plazos del procedimiento o buscar una falla formal del mismo. Así, se ha detectado a usuarios que ingresan un alto número de expedientes al TRASU, en muchos casos solicitan ser notificados por correo electrónico y además, registran una amplia lista de correos electrónicos.

La dimensión de esta práctica puede observarse en el Cuadro N° 3, en el que por ejemplo, el Usuario 1 elevó al TRASU 662 expedientes y solicitó ser notificado vía la modalidad electrónica en 602 de los casos. Para este fin proporcionó 32 diferentes cuentas de correo electrónico lo cual dificultaría un uso adecuado de los correos electrónicos para otorgar una respuesta, en plazo, tras la recepción de la comunicación del OSIPTEL.



Consecuentemente, al no obtener la constancia de notificación específica, la institución deberá hacer uso de la notificación física que es más costosa en términos de tiempo y recursos, como se verá en el siguiente punto.

Por otro lado, en lo que respecta al segundo punto planteado en este aspecto de intervención, relacionado al creciente uso de recursos institucionales para atender el proceso de notificación este se explica por:

- El uso poco eficiente de la modalidad de notificación electrónica, vía correo electrónico, que obliga a hacer uso de la notificación física como medida alternativa.
- La demanda creciente en el uso de los servicios del TRASU lo cual ha llevado a resolver un mayor número de expedientes y por ende, elevar el número de notificaciones.
- El incremento de direcciones físicas no correctas o inexistentes.

Cuadro N° 3
Usuarios con el mayor número de cuentas de correo electrónico⁸

Usuario del procedimiento	Nro. de Expedientes Ingresados al TRASU	Expedientes en los que solicitó notificación electrónica	Nro. de cuentas de correos electrónico registradas para las notificaciones
Usuario 1	662	602	32
Usuario 2	718	653	26
Usuario 3	181	145	22
Usuario 4	174	164	20
Usuario 5	262	247	17

Fuente y elaboración: OSIPTEL.

Con relación a lo señalado previamente, el crecimiento de la demanda de los servicios del TRASU, es decir, el incremento de las apelaciones y las quejas, va en línea con el crecimiento en los reclamos en la industria, como se explicó la sección inicial. Esto ha llevado a la institución a disponer recursos en respuesta a la referida demanda, de esta manera, al incrementarse el número de expedientes resueltos, se ha incrementado también la cantidad de expedientes a ser notificados. Esto se evidencia en los gráficos siguientes en los que se muestra el gasto en el que ha incurrido producto del contexto señalado. Así, en el Gráfico N° 12 se ha incluido la información del gasto mensual efectuado de enero a octubre del presente año; así como, la cantidad de notificaciones efectuadas. En él se observa la tendencia creciente de ambas variables.

⁸ El período de ingreso de los expedientes se inicia en enero de 2016 y termina en febrero de 2018.



Gráfico N° 12

Gasto mensual en mensajería física Soles (S/) y Nro de notificaciones realizadas - 2018 -

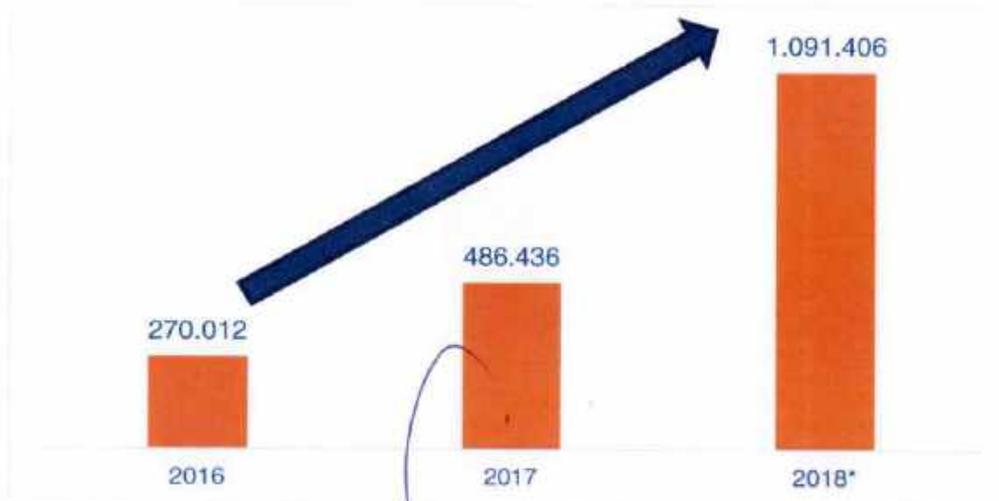


Fuente y elaboración: OSIPTEL.

En lo que respecta a la comparación anual del gasto, el Gráfico N° 13 recoge el gasto en el rubro de mensajería física que se efectuó en el año 2016 y 2017, así como, el gasto proyectado para el año 2018. Como se observa, año tras año el gasto casi se ha duplicado, lo cual no es sostenible en un contexto de recursos escasos por el que atraviesan las instituciones del Estado. Ello evidencia la necesidad de poner mayor énfasis en la utilización de la modalidad electrónica que genera menos gasto y es más eficiente en términos de plazos.

Gráfico N° 13

Gasto anual en mensajería física en Soles (S/)



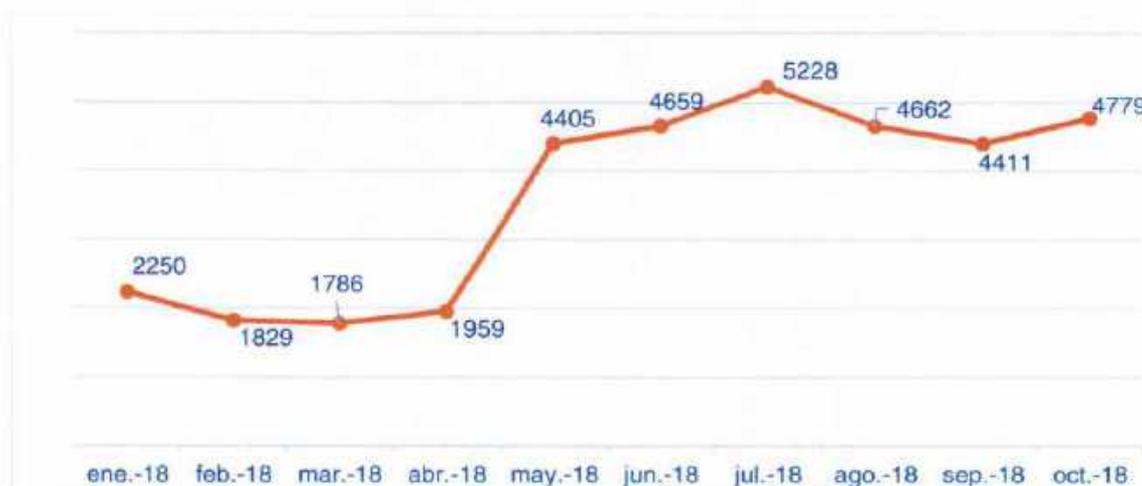
Fuente y elaboración: OSIPTEL.

* El gasto del año 2018 ha sido proyectado en base al consumo efectivamente realizado hasta octubre.



Finalmente, respecto a lo señalado en el ítem c., el número de las notificaciones físicas que no logran concretarse debido a la existencia de direcciones físicas incorrectas o inexistentes ha mostrado una evolución creciente, como lo muestra el Gráfico N° 14. Esta es una variable relevante a considerar ya que al no haberse podido entregar al destinatario, se requiere avanzar a la última forma de notificación que se muestra en la parte inferior izquierda (etapa III) del Diagrama N°2, mediante la publicación en un diario de circulación nacional, lo cual implica mayor gasto institucional⁹ así como mayor plazo de espera para el usuario.

Gráfico N° 14
Cantidad de notificaciones físicas infructuosas



Fuente y elaboración: OSIPTEL.

2.3.2 Sobre la atención de los casos en los que los recursos de apelación son presentados por los usuarios en plazos mayores al establecido

Con la finalidad de determinar las causas del problema descrito se desagregará la información sobre el tipo de expedientes que ingresa y resuelve el TRASU.

Respecto al tipo de expedientes elevados al Tribunal, se observa en el Gráfico N° 15 que en el presente año 2018, los recursos de apelación son los que han ingresado en mayor número, así, en promedio representan el 76% del total de expedientes ingresados. Esto va en línea con lo presentado en el Gráfico N° 4, en el que se muestra que en el periodo considerado, años 2015 al 2017, las apelaciones siempre fueron los expedientes con mayor participación.

⁹ En el año 2017, el gasto ejecutado por la publicación en un diario de circulación nacional y en el diario El Peruano superó los Ciento cuarenta y cinco mil Soles (S/ 145 000).



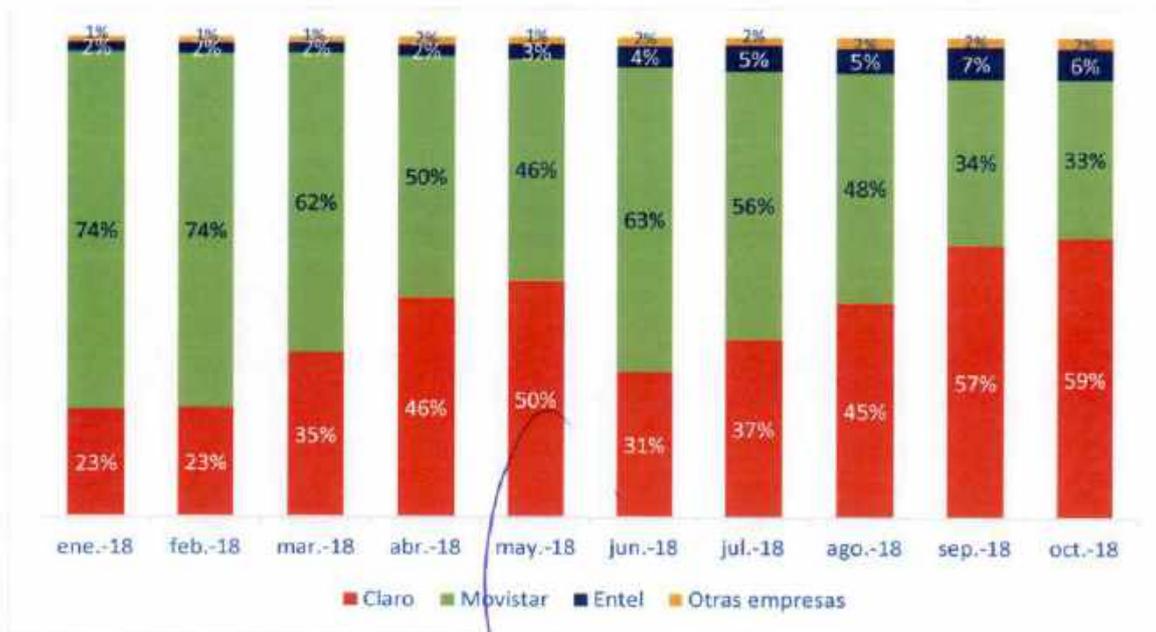
Gráfico N°15
Expedientes ingresados al TRASU según tipo
- Año 2018 -



Fuente y elaboración: OSIPTEL.

Por otro lado, en relación con las empresas operadoras que elevan los expedientes de recursos de apelación, el siguiente gráfico muestra que son dos, las que agrupan la mayor parte de este tipo de expedientes, Movistar y Claro, las cuales representan el 94% del total de apelaciones ingresadas en el periodo considerado. Asimismo, al incluir a Entel se obtiene un total de 98% del total de las apelaciones, por lo que son estas tres empresas las principales proveedoras de este tipo de recurso, mientras que el 2% restante incluye un número más amplio de empresas pero que aportan con un número muy reducido de expedientes.

Gráfico N°16
Apelaciones presentadas por principales empresas operadoras



Fuente y elaboración: OSIPTEL.



En cuanto a la información desagregada de los expedientes de apelación resueltos, el siguiente Gráfico N° 17 complementa la información presentada previamente respecto a las apelaciones resueltas según tipo de resolución. De estos se obtiene que la participación de las apelaciones declaradas improcedente ha crecido respecto a lo observado hasta el primer trimestre de este año.

Gráfico N° 17
Apelaciones resueltas por sentido de la resolución



Fuente y elaboración: OSIPTEL.

A manera de resumen se puede señalar que la principal causa de la carga procesal que afronta el TRASU proviene de los expedientes de apelación elevados por tres empresas operadoras, los cuales tras ser analizados resultan, en su mayoría, ser declarados improcedentes por el Tribunal.

Esta declaración de improcedencia no implica la revisión, por parte del Tribunal, del fondo del asunto que el usuario buscaba impugnar en una segunda instancia. Únicamente, es un pronunciamiento de un aspecto formal, en su mayoría referido a la presentación fuera de plazo del recurso de apelación.

Consecuentemente, en el contexto actual en que los plazos de atención del TRASU han crecido fuertemente, el apelante encuentra una respuesta a su recurso varios meses después de haberlo presentado y sin incluir un pronunciamiento sobre el fondo.

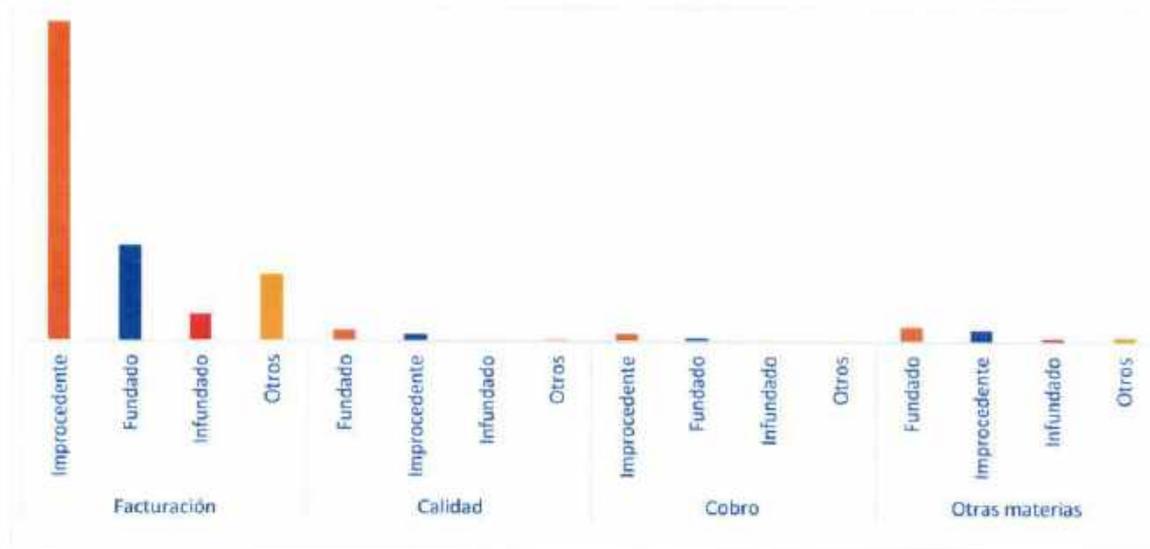
Por otro lado, con la finalidad de conocer cuál fue la materia objeto de reclamo más recurrente por parte de los apelantes se dividió las apelaciones por materia así como por el sentido de la resolución emitida por el Tribunal. El resultado se muestra en el Gráfico N° 18. En este se observa que la mayoría de las apelaciones improcedentes están relacionadas a reclamos por



facturación y cobro¹⁰, es decir, por montos que figuran en el recibo y respecto de los cuales el usuario no reconoce el consumo o que están referidos a conceptos que desconoce.

Gráfico N°18

Apelaciones resueltas por materia y sentido de la resolución: enero - octubre 2018



Fuente y elaboración: OSIPTEL.

Esto resulta relevante debido a que mientras se encuentre en trámite el recurso de apelación, la empresa operadora no podrá exigir el pago del monto reclamado ni tampoco podrá suspender la prestación del servicio¹¹ mientras que el usuario que había cancelado su recibo y efectuó un reclamo luego, no se le devuelve lo reclamado. Sin embargo, tras la emisión de la resolución de improcedencia en plazos más cortos, tanto la empresa operadora como los usuarios podrán exigir el monto adeudado, así como el respectivo interés.¹² Como se observa, una duración extensa del procedimiento en segunda instancia afecta a todas las partes involucradas en la apelación, a la empresa operadora y al usuario reclamante.

Asimismo, impacta también en el TRASU en la medida que distrae los recursos escasos disponibles en la atención de casos en los que sólo aporta sobre los aspectos formales, en lugar de priorizar la atención de aquellos casos en los que puede resolver sobre el fondo que afecta a la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

2.4 Permanencia del problema en caso de no intervención

Tal como se ha mostrado en este Informe, el incremento de reclamos así como de apelaciones y quejas ha llevado que un mayor número de usuarios y abonados de los servicios de

¹⁰ Reglamento de reclamos. Artículo 28º.- Objeto del reclamo.

¹¹ Reglamento de reclamos. Artículo 30º.- Suspensión del acto o de la resolución recurrida.

¹² Reglamento de reclamos. Artículo 14º.- Devolución e interés aplicable.



telecomunicaciones hagan uso del procedimiento de reclamos en segunda instancia. Lo cual ha generado una sobrecarga procesal en el TRASU, el cual está resolviendo en su mayoría apelaciones declaradas improcedentes, en plazo cada vez más abultados.

De no efectuarse ninguna intervención se generarán resultados similares o incluso de mayor impacto a los observados, si se tiene en cuenta la carga acumulada en la actualidad. En tal sentido, es importante la intervención específica para atender la referida sobrecarga y ofrecer mejoras en términos de plazos de atención a los apelantes.

Por otro lado, en el caso de la utilización de las casillas electrónicas, si bien un mayor número de usuarios muestran una preferencia creciente por el uso de esta modalidad electrónica de notificación, ésta muestra las dificultades antes explicadas.

En caso no se efectúe alguna intervención se generarán resultados similares o incluso de mayor impacto a los observados, si se tiene en cuenta que las tendencias son crecientes. En tal sentido, es importante la intervención específica para obtener eficiencias como ahorros en plazos de espera para los usuarios así como en el gasto institucional.

3. OBJETIVO DE LA INTERVENCIÓN Y BASE LEGAL

3.1 Objetivo de la Intervención

El objetivo general de la intervención es ofrecer un medio efectivo para efectuar la notificación de las resoluciones a cargo del TRASU y conseguir la reducción de los plazos de atención de este Tribunal.

En esa línea, uno de los objetivos específicos es conseguir un uso más eficiente de la notificación en la modalidad electrónica para los expedientes que atiende el TRASU, logrando así un proceso de notificación más corto, más expeditivo y con el uso de menores recursos. Con la implementación de la intervención se logrará notificar eficazmente y en menores plazos a la totalidad de usuarios cuya elección sea la electrónica, así como, se eliminarán los gastos relacionados a la utilización de las modalidades alternas.

En el segundo caso, el objetivo particular de la medida a ser planteada, es reducir la elevación de expedientes de apelación en los que el TRASU únicamente analiza aspectos formales y que son la mayor parte de lo que resuelve a la fecha. De esta manera, podrá concentrar sus recursos en atender temas sustanciales a la prestación de los servicios de telecomunicaciones y en plazos menores, con el consecuente beneficio para los usuarios del procedimiento de reclamos.

3.2 Base legal para la intervención

- El inciso 3) del Artículo 77 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N° 013-93-TCC, que dispone que es función fundamental del OSIPTEL expedir directivas procesales para solucionar y resolver los reclamos de los usuarios de los servicios.
- El Artículo 74 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, que dispone que toda empresa que preste servicios públicos de telecomunicaciones deberá establecer una vía expeditiva para atender los reclamos que planteen los usuarios relacionados con los servicios;



estableciendo el Reglamento los plazos y términos para resolver el reclamo, así como los casos en los que el usuario podrá recurrir al OSIPTEL, en caso de denegación de los mismos.

- Artículo 23 y literal b) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL, Decreto Supremo 008-2001-PCM, por cuyas disposiciones el OSIPTEL ejerce su función normativa, dictando de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Estos reglamentos podrán definir los derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de éstas con los usuarios.

Por otra parte, el OSIPTEL puede dictar reglas a las que están sujetos los procesos que se sigan ante cualquiera de los órganos funcionales del OSIPTEL, incluyendo los reglamentos de infracciones y sanciones, de reclamos de usuarios, de solución de controversias y en general, los demás que sean necesarios según las normas pertinentes.

- Artículo 3 de la Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos -, modificada por Ley N° 27631, el cual establece que el OSIPTEL tiene asignada, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de su competencia, los reglamentos, normas que regulan los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.
- Artículo II del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece que las autoridades administrativas, al reglamentar los procedimientos especiales, cumplirán con seguir los principios administrativos, así como los derechos y deberes de los sujetos del procedimiento, establecidos en la citada Ley.
- Artículo 20 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece la posibilidad de las entidades de asignar al administrado una casilla electrónica, siempre que cuente con el consentimiento del administrado.

4. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS DISPONIBLES

4.1 Descripción de las alternativas disponibles

Las alternativas de solución disponibles y analizadas para la afrontar la problemática descrita serán desarrolladas seguidamente, de forma específica por cada problema identificado:



4.1.1 La sustitución de la dirección de correo electrónico por la casilla electrónica para la notificación de los actos administrativos a cargo del TRASU, disponiendo que en los casos en los que la presentación de la apelación o queja sea vía página web de las empresas operadoras, la notificación de las resoluciones, por parte del TRASU, serán vía electrónica

Las alternativas que se advierten son las siguientes:

Alternativa 1: No intervenir y mantener el procedimiento actual

En esta opción se propone mantener el procedimiento actual en el cual se utiliza la cuenta del correo electrónico señalada por el apelante o quejoso, como la dirección a ser utilizada por el TRASU para efectuar la notificación electrónica.

Como se ha mencionado antes, esta opción tiene la característica de requerir la ejecución de una acción específica por parte del usuario, en un plazo determinado, para generar el respectivo acuse recibo que valide la notificación. En caso el usuario no realice la acción descrita, el TRASU deberá buscar efectuar la notificación bajo la modalidad física o personal, lo cual podría generar a su vez, los diversos escenarios presentados en el Diagrama N°2 en la búsqueda de obtener una notificación eficaz.

Alternativa 2: Modificar la modalidad de notificación electrónica utilizada por el TRASU, cambiando el correo electrónico por la casilla electrónica y establecer que esta será la única opción de notificación disponible para los usuarios que presenten su apelación y/o queja vía página web

Esta alternativa consta de dos partes: i. cambiar la dirección de correo electrónica por la casilla electrónica como medio para efectuar la notificación bajo la modalidad electrónica y, ii. establecer la electrónica como modalidad única de notificación para los apelantes y/o quejosos que presentan sus recursos utilizando la página web.

La primera parte requiere que, para todo usuario que elija expresamente ser notificado bajo la modalidad electrónica, se cree una casilla electrónica. La creación de esta casilla estará a cargo del OSIPTEL, mediante la participación de las empresas operadoras, que son las que reciben los recursos de apelación y quejas de los usuarios y por ende, les entregarían sus respectivas credenciales de acceso, ver Diagrama N° 3.

En este caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando el OSIPTEL deposita la resolución en el buzón electrónico activo asignado al apelante o quejoso, surtiendo efectos el día que conste haber sido entregada. Para esto, se requiere un servicio de sellado de tiempo que proporciona la fecha y hora de entrega, a cargo del OSIPTEL. De esta forma el usuario ya no tendrá que ejecutar una acción específica para generar un acuse recibo que sí requiere la notificación a la dirección de correo electrónico. Asimismo, al ser inmediata, los plazos de notificación se reducirán en gran medida.

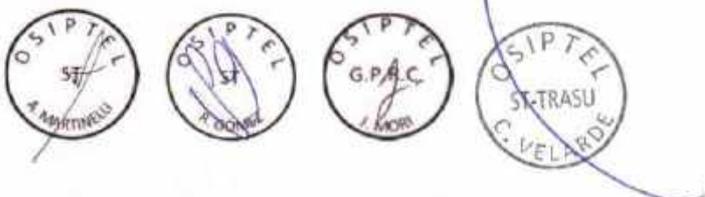


Diagrama N° 3
Proceso de creación de buzón o casilla electrónica


Fuente y elaboración: OSIPTEL.

En cuanto al costo de implementación y operación de la casilla electrónica, a ser asumido por el OSIPTEL¹³, se divide en dos: un costo fijo y único para la implementación inicial y un costo unitario por notificación, el cual involucra el referido sello de tiempo. El costo inicial o inversión asciende a Cuatrocientos mil Soles (S/ 400 000) mientras que el costo variable será de S/1.80 por notificación efectuada.

Cuadro N° 4
Gastos por notificación y ahorro proyectado

	Montos en Soles		
	Notificación física	Notificación electrónica por casilla	Ahorro por notificación
Local	4.90	1.80	3.10
Nacional	6.50	1.80	4.70

Fuente y elaboración: OSIPTEL.

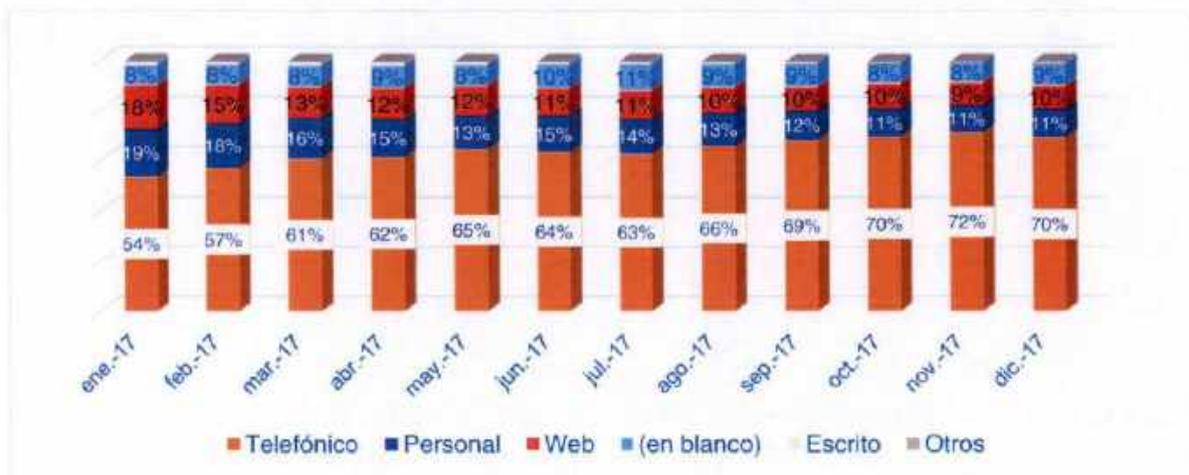
Teniendo en cuenta los ahorros a ser generados con la implementación de la casilla electrónica, se estima que la inversión o costo inicial podría ser recuperado en un plazo aproximado de 17 meses. Asimismo, otro de los importantes beneficios de la implementación de la casilla electrónica es la reducción en el plazo de notificación del que gozarán los usuarios; posibilitando,

¹³ Los costos aquí considerados son preliminares. Las cifras finales se obtendrán como resultado de los procesos de contratación.

además, satisfacer sus expectativas al ser efectivamente notificados por la modalidad que eligieron al presentar su queja o recurso de apelación.

Respecto a la segunda parte a describir en la presente alternativa, es decir, el establecimiento de la casilla electrónica como modalidad única de notificación para los apelantes y/o quejosos que presentan sus recursos utilizando la página web, se considera necesario el establecimiento de dicha obligación con la finalidad de garantizar un uso más intensivo de la mencionada casilla.

Gráfico N° 19
Distribución de expedientes resueltos según medio de presentación



Fuente y elaboración: OSIPTEL.

Es importante considerar que los usuarios que hacen uso de la página Web para la presentación de sus recursos de apelación o queja están familiarizados con la utilización de los servicios que ofrecen las tecnologías de la información por lo que el uso de la casilla no le representará un costo significativo adicional. Asimismo, como se observa en el Gráfico N°19, aproximadamente, el 10% de los expedientes que se resuelven en el TRASU fueron presentados vía página web, el resto de los usuarios que usaron los diferentes medios mantendrán la opción de elegir entre la alternativa física o electrónica.

Finalmente, los recursos de apelación y las quejas son presentados ante las empresas operadoras por ende, serán ellas las que proporcionarán a los usuarios la información para la creación de las casillas, como está descrito en el Diagrama N°3. Este proceso puede significar un costo en términos de adaptación para las empresas por lo que se propone otorgar un plazo de adecuación antes de iniciar la implementación de las casillas.

4.1.2 Sobre la atención de los casos en los que los recursos de apelación son presentados por los usuarios en plazos mayores al establecido

Las alternativas que se proponen son las siguientes:



Alternativa 1: No intervenir y mantener el procedimiento actual

En esta opción se propone mantener el procedimiento actual en el cual el TRASU resuelve los recursos de apelación que son presentados por los usuarios en plazos mayores al establecido.

Como se ha mencionado antes, esta opción mantendría el resultado actual en el que se tiene una sobrecarga de expedientes cuyo plazo de atención es muy largo (con una tendencia en crecimiento) y en el que la resolución final tiene la característica de omitir un pronunciamiento sobre el fondo del asunto impugnado por el usuario.

Alternativa 2: Modificar el procedimiento actual estableciendo que las empresas operadoras declaren la improcedencia de los recursos de apelación interpuestos excediendo el plazo establecido

Esta alternativa consiste en establecer que los recursos de apelación interpuestos excediendo el plazo establecido, serán declarados improcedentes por las empresas; los mismos que hubiesen sido declarados como improcedentes por el TRASU, en línea con lo señalado en la normativa vigente.

Esta opción tiene la ventaja de ofrecer al usuario un pronunciamiento en un plazo corto debido a que la empresa deberá resolver dichas apelaciones en un plazo similar al que cuenta para elevar el expediente al Tribunal, es decir, cinco días útiles. Asimismo, permitirá una reducción paulatina en los plazos de atención con los que cuenta el TRASU en la actualidad ya que permitirá que, al recibir una menor cantidad de apelaciones, destine sus recursos a resolver aquellos expedientes que se encuentran pendiente de atención.¹⁴ Adicionalmente, con esta alternativa se eliminarían etapas en el proceso, lo cual llevaría a la obtención de un proceso más eficiente, tal como se mostrará en la sección posterior.

Por otro lado, la alternativa descrita ocasionaría un costo a las empresas operadoras en tanto tendrán que agregar el proceso de notificación de las respectivas resoluciones a las actividades que ahora atienden. Sin embargo, es importante señalar, por otro lado, que al resolver este tipo de apelaciones en plazos cortos, podrán exigir el monto adeudado en un plazo menor, lo cual representa un beneficio para ellas y un incentivo para los usuarios a contemplar los plazos establecidos en el procedimiento actual.

Resulta relevante mencionar que, como se mostró en el Gráfico N° 7, en el que se presenta la evolución de los expedientes ingresados al TRASU, el número de las apelaciones elevadas a este Tribunal se ha venido reduciendo tras la implementación de las medidas extraordinarias aprobadas en el mes de febrero del presente año. Así, de mantener esta tendencia, los recursos que tendrían que destinar las empresas operadoras a la atención de las apelaciones a ser declaradas improcedentes, podrían ser cada vez menores. Cabe mencionar, asimismo, que en principio, según lo observado en el Gráfico N° 10 serían dos las empresas que atenderían el mayor número de casos.

Respecto al procedimiento a seguir por los apelantes, este no se ve alterado en la medida que a la fecha, son las mismas empresas operadoras las receptoras de estos recursos. Sin embargo,

¹⁴ Por otro lado, el usuario mantiene la vía de la interposición de una queja si considera que ha existido un defecto en la tramitación del expediente.



la comunicación respecto a la solución de la apelación será remitida por las empresas, lo cual podría llevar a consultas por parte de los usuarios.

En tal sentido, los medios de recepción de dudas, consultas y/o preguntas a cargo del OSIPTEL tendrán que disponer de los recursos necesarios para la respectiva atención. Adicionalmente a lo señalado, conforme a la normativa vigente, un usuario puede presentar una queja por cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo. Ello, sin perjuicio que el OSIPTEL ejerza sus funciones de supervisión y sanción, a fin de verificar que las empresas operadoras cumplan con lo establecido en la normativa, como la elevación de los expedientes de apelación y queja al TRASU, en los casos que corresponda.

4.2 Análisis de alternativas

Al respecto, considerando que no todos los beneficios y costos que se derivan de las alternativas identificadas se pueden cuantificar o monetizar se ha optado por efectuar un Análisis Multicriterio (AMC)¹⁵; este análisis permite identificar la mejor alternativa a partir de la ponderación de rankings respecto de criterios (o atributos) que se definirán más adelante, para cada uno de los componentes de la modificación.

4.2.1 La sustitución de la dirección de correo electrónico por la casilla electrónica para la notificación de los actos administrativos a cargo del TRASU, disponiendo que en los casos en los que la presentación de la apelación o queja sea vía página web de las empresas operadoras, la notificación de las resoluciones, por parte del TRASU, serán vía electrónica

Para este componente, se propone la evaluación de los siguientes criterios o atributos:

¹⁵ El análisis multicriterio es un método que permite identificar la mejor alternativa a partir de un ranking de alternativas disponibles que se deriva de una ponderación de sub rankings respecto de criterios (o atributos) previamente definidos. Para ello, se deben definir:

- **Criterios o atributos:** son las características respecto de las cuales se calificará a las alternativas disponibles.
- **Ponderaciones:** son los pesos (importancia relativa) que se le otorgará a cada atributo de tal forma que la calificación para un determinado criterio o atributo sea más o menos relevante que el resto.

Una vez definidos los criterios (atributos) y las ponderaciones se procede, para cada uno de ellos, a calificar a las alternativas y darles un puntaje ordinal. Dicho porcentaje será ponderado de acuerdo a lo previamente definido.

Posteriormente se realiza la suma ponderada de calificaciones y se obtiene un total para cada alternativa, siendo la alternativa elegida la de mayor puntaje ponderado:

$$MAX \left[S_i = w_1s_{i1} + w_2s_{i2} + w_3s_{i3} + \dots + w_ns_{in} = \sum_{j=1}^n w_j s_{ij} \right]$$

Donde w_1, \dots, w_n representan las ponderaciones para cada criterio (atributo) y s_{i1}, \dots, s_{in} , representan las calificaciones (puntajes) otorgadas, a la alternativa i, en cada uno de los criterios (atributos): desde el criterio 1 hasta el criterio n.



- **Ahorros de la alternativa:** Califica la capacidad de las alternativas para generar ahorros al OSIPTEL en el corto, mediano y largo plazo. En tal sentido, se otorgará mayor calificación a la alternativa que permita mayor ahorros.
- **Eficacia:** Califica la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Así, se otorgará mayor calificación a la alternativa que garantice la notificación según la opción elegida por el apelante y/o quejoso.
- **Accesibilidad para el usuario:** Califica la dificultad que puede enfrentar el usuario en la utilización de la alternativa. Por tanto, a mayor dificultad, se otorgará menor calificación.
- **Costos de transacción para las empresas operadoras:** Califica el costo de gestionar virtualmente la creación de la casilla implementación que puede ser atribuido a las empresas. En tal sentido, a mayor costo, se otorgará menor calificación.
- **Reducción de plazos de notificación:** Califica la capacidad de lograr una reducción de plazos en la notificación de resoluciones emitidas por el TRASU. Así, a mayor reducción de plazos, mejor calificación.

De otro lado, respecto a las ponderaciones de cada uno de los criterios antes definidos se plantea la misma para cada uno de ellos, es decir, 0.20.

Asimismo, sobre la calificación a ser asignada a cada criterio o atributo analizado se propone la siguiente:

- Calificación baja : -1.
- Calificación neutral : 0.
- Calificación alta : 1.

En ese sentido, a continuación se procede a realizar la calificación de los atributos de cada alternativa disponible:

Cuadro N° 5
Matriz de análisis de alternativas

Atributo	Alternativa 1: No intervenir y mantener el procedimiento actual	Alternativa 2: Modificar la modalidad de notificación electrónica utilizada por el TRASU y establecer que será la única opción de notificación disponible para los usuarios que presenten su apelación y/o queja vía página web
Ahorros	<p align="center">BAJA</p> <p>Actualmente existe un alto porcentaje de notificaciones electrónicas que requieren ser remitidas vía presencial. Esto genera un creciente gasto institucional.</p>	<p align="center">ALTA</p> <p>Con esta alternativa se genera un ahorro a corto plazo que permite recuperar la inversión en el mediano plazo.</p>



Atributo	Alternativa 1: No intervenir y mantener el procedimiento actual	Alternativa 2: Modificar la modalidad de notificación electrónica utilizada por el TRASU y establecer que será la única opción de notificación disponible para los usuarios que presenten su apelación y/o queja vía página web
Eficacia	BAJA Actualmente existe un porcentaje menor al 30% de las notificaciones electrónicas que son efectivamente válidas.	ALTA Con esta alternativa se garantiza que el 100% de las notificaciones electrónicas sean eficaces.
Accesibilidad	NEUTRAL Los usuarios que solicitan ser notificados electrónicamente tienen conocimiento de las bondades de las tecnologías de la información.	NEUTRAL Los usuarios que solicitan ser notificados electrónicamente tienen conocimiento de las bondades de las tecnologías de la información.
Costos de transacción	ALTA Con esta alternativa, las empresas no incurren en costos de transacción.	BAJA Al tener la obligación de entregar las credenciales a los usuarios, las empresas operadoras incurren en costos de transacción.
Reducción de plazos	BAJA El proceso actual, al no ser eficaz al 100%, genera procesos adicionales que retrasan las notificaciones.	ALTA La notificación se realiza el mismo día de haberse depositado la resolución en el buzón.

De acuerdo al análisis efectuado, se obtiene el siguiente cuadro de calificaciones:

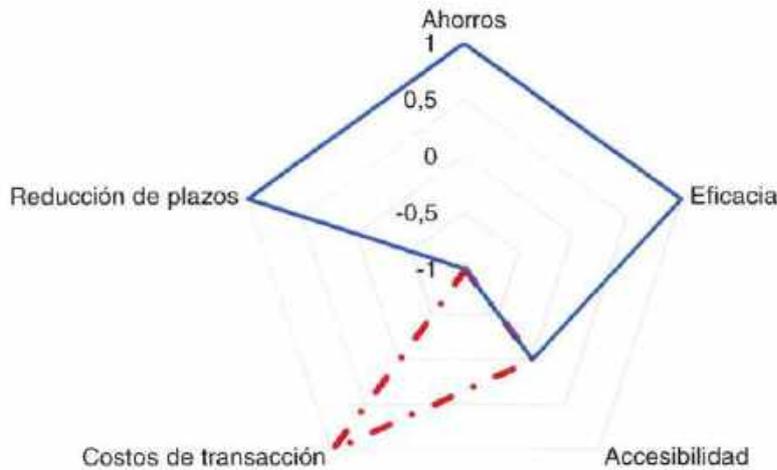
Cuadro N° 6
Puntaje de las alternativas

Atributo	Alternativa 1	Alternativa 2	Ponderación
Ahorros	-1	1	0.20
Eficacia	-1	1	0.20
Accesibilidad	0	0	0.20
Costos de transacción	1	-1	0.20
Reducción de plazos	-1	1	0.20
Calificación Final	-0.40	0.40	



Finalmente, sobre la base de la evaluación realizada y las ponderaciones definidas, la Alternativa 2 tiene una calificación final de 0,40 mientras que la Alternativa 1 tiene una calificación final de -0.40. En tal sentido, la alternativa 2 es la elegida ya que obtuvo el puntaje más alto.

Gráfico N° 20
Resultado del análisis de alternativas



--- Alternativa 1: No intervenir y mantener el procedimiento actual

— Alternativa 2: Modificar la modalidad de notificación electrónica utilizada por el TRASU y establecer que será la única opción de notificación disponible para los usuarios que presenten su apelación y/o queja vía página web

Actualización tras la modificación de la Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG)

La evaluación aquí incluida (la misma que fue publicada en el Informe N° 00020-ST/2018 sobre la Declaración de Calidad Regulatoria de las modificaciones al Reglamento de Reclamos) respecto a las ventajas de la propuesta de implementación y uso de la modalidad de notificación electrónica se mantiene vigente.

Al respecto, es preciso indicar que, tal como se señaló en el referido Informe, el Proyecto de Norma publicado¹⁶ proponía el uso de la casilla electrónica como único medio electrónico a ser empleado para realizar las notificaciones -en los casos en los que la misma hubiere sido implementada- debido a que -con su empleo- se aseguraba la eficacia de las mismas; por lo que resultaba necesario incentivar su uso.

No obstante, luego de la publicación del citado Proyecto de Norma, mediante Decreto Legislativo N° 1452, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 16 de setiembre de 2018, se modificó la regulación de la notificación vía correo electrónico, entendiéndose ésta válidamente efectuada,

¹⁶ Resolución de Consejo Directivo N° 168-2018-CD/2018: Proyecto de Norma que modifica el Reglamento de reclamos.



además de cuando la entidad recibe la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado, cuando ésta es generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada.

Teniendo en consideración que la citada modificación legislativa recoge nuevos supuestos legales que consideran válida las notificaciones por correo electrónico, lo que permitirá incrementar la cantidad de notificaciones válidas en el procedimiento de solución de reclamos de usuarios¹⁷, se considera necesario adecuar la presente modificatoria del Reglamento de Reclamos a lo establecido en el citado Decreto Legislativo.

De este modo, se adecúa el artículo 39 del Reglamento de Reclamos y se deja abierta la posibilidad de implementar –posteriormente- el sistema de casillas electrónicas, sin regular que éste sería el único medio electrónico para realizar las notificaciones, de ser implementado; como inicialmente se consideró en el Proyecto de Norma publicado para comentarios. Sin embargo, se mantiene la propuesta del establecimiento del canal electrónico de notificación en el caso el apelante y/o quejoso haya hecho uso de la página Web para presentar su recurso, esto en tanto se encontraría familiarizado con la utilización de los servicios que ofrecen las tecnologías de la información.

Asimismo, cabe también mencionar que la reciente modificación de la LPAG, establece la adecuación, en lo que resulte compatible, de las casillas electrónicas o sistemas informáticos existentes o en proceso de implementación, al Decreto Supremo que apruebe los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica.¹⁸

4.2.2 Sobre la atención de los casos en los que los recursos de apelación son presentados por los usuarios en plazos mayores al establecido

Para este componente, se propone la siguiente evaluación:

- **Ahorros de la alternativa:** Califica la capacidad de las alternativas para generar ahorros al OSIPTEL. En tal sentido, se otorgará mayor calificación a la alternativa que permitirá mayor ahorro institucional.

¹⁷ En particular, de contarse con una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación electrónica ha sido efectuada a la dirección de correo electrónico autorizada por el usuario.

¹⁸ **Única Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1452**

Única.- Casillas electrónicas o sistemas informáticos existentes o en proceso de implementación

Lo dispuesto para la notificación en casillas electrónicas o sistemas informáticos existentes o en proceso de implementación a la fecha de entrada en vigencia del presente decreto legislativo continúan operando, y en lo que resulte compatible a su funcionamiento, se adecuan a lo dispuesto por el Decreto Supremo de la Presidencia del Consejo de Ministros que apruebe los criterios, condiciones, mecanismos y plazos para la implementación gradual en las entidades públicas de la casilla única electrónica.

Asimismo, lo previsto en el quinto párrafo del numeral 20.4 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, no resulta aplicable para las casillas electrónicas cuya obligatoriedad fue establecida con anterioridad al presente decreto legislativo.



- **Costos para las empresas operadoras:** Califica a las alternativas en función al costo de implementar y atribuirle la resolución de apelaciones improcedentes a las empresas. En tal sentido, a mayor costo, se otorgará menor calificación

En esta sección se analizará de manera conjunta los dos criterios arriba descritos, de manera tal que permita evaluar el impacto general de las alternativas, tanto para el OSIPTEL como para las empresas operadoras. Es decir, se evaluará la capacidad de las alternativas para generar ahorros en el proceso total de resolución del expediente de apelación.

En tal sentido, los diagramas siguientes muestran el escenario en cada una de las alternativas, denominadas Procedimiento Actual y Procedimiento Propuesto. Como se observa, el procedimiento actual, en términos generales, consta de cuatro etapas diferenciadas:

Etapas a: Tras la presentación del recurso de apelación, la empresa operadora analiza la información remitida por el usuario y elabora un informe que elevará al TRASU en el que se incluye el motivo del reclamo, la información sobre el mismo, las pruebas actuadas y un pronunciamiento respecto a cada uno de los hechos expuestos en el recurso de apelación.¹⁹

Etapas b: La empresa remite físicamente el expediente completo que incluye el recurso de apelación, su informe de descargo, entre otros. El plazo total con el que cuenta la empresa para efectuar las etapas a. y b. es de cinco (5) días útiles.

Etapas c: Tras la elevación efectuada por la empresa operadora, según lo establecido en el Reglamento de reclamos, el TRASU cuenta con hasta 25 días útiles para emitir la resolución que pone fin a la vía administrativa. Sin embargo, tal como se describió en la sección 2 del presente informe, a la fecha el Tribunal se encuentra resolviendo en plazos que superan los 160 días útiles, en promedio.

Etapas d: El TRASU realiza el proceso de notificación, sea este mediante la modalidad electrónica o física, en función a lo requerido por el usuario y la respectiva disponibilidad de la modalidad señalada.

¹⁹ Reglamento de reclamos. Artículo 61º.- Remisión del recurso de apelación al TRASU: Presentado el recurso de apelación, la empresa operadora cuenta con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, para elevarlo al TRASU conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 77º.

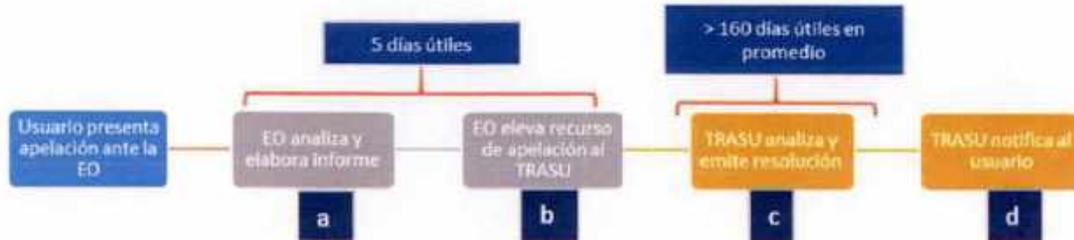
Para tal efecto, la empresa operadora deberá adjuntar un informe que describa en términos precisos y conforme a los formatos aprobados por el TRASU, lo siguiente:

1. Motivo del reclamo.
2. Información sobre los reclamos y las pruebas actuadas según la materia del reclamos y,
3. Pronunciamiento respecto a cada uno de los hechos expuestos en el recurso de apelación por el usuario.

El silencio, la respuesta evasiva, o la negativa genérica y contradictoria podrán ser apreciados por el TRASU como reconocimiento de verdad de los hechos alegados por el usuario.



Diagrama N° 3
Procedimiento Actual



Fuente: Reglamento de Reclamos. Elaboración propia. EO: empresa operadora.

Al respecto, en el caso de los expedientes de apelación en los que el TRASU únicamente analiza los aspectos formales y no se pronuncia sobre el fondo de la reclamación del usuario, es posible señalar que las etapas **a.** y **c.** del diagrama anterior representan una duplicidad de actividades en el proceso. Así, tal como se ha descrito, en la actualidad las empresas operadoras realizan una evaluación de la apelación presentada por los usuarios con la finalidad de elaborar el informe respecto a los hechos expuestos en dicho recurso al elevarlo al Tribunal mientras que este Colegiado, a su vez, analiza los hechos incluidos en el expediente.

De esta forma, en el Procedimiento Propuesto se plantea la eliminación de las etapas **b.** y **c.** Esta última sería reemplazada por la acción que ahora ejecuta la empresa operadora respecto al análisis de los hechos (etapa **a.**) y la etapa **b.** sería suprimida en tanto no correspondería que el TRASU conozca ni se pronuncie sobre dicho recurso de apelación

Diagrama N° 4
Procedimiento Propuesto: Se suprimen las etapas b. y c.



Fuente: Reglamento de Reclamos. Elaboración propia. EO: empresa operadora.

Con la finalidad de calcular el potencial ahorro de la alternativa propuesta, la comparación de diagramas permite evidenciar que la etapa **b.** ni la etapa **c.** se llevarían a cabo, de implementarse el procedimiento propuesto. Finalmente, la etapa **d.** se traslada desde el OSIPTEL a las empresas operadoras; sin embargo, este traslado

incluso generaría ahorros respecto al procedimiento actual debido a la participación de las notificaciones electrónicas efectivas con la que cuenta algunas de las empresas.²⁰

De manera específica, el ahorro de la implementación de la alternativa propuesta estaría representado por la siguiente ecuación:

$$S = \text{Costo } (b) + \text{Costo } (c) + \Delta \text{Costo } (d)$$

Donde:

$S = \text{Ahorro total.}$

$\text{Costo } (.) = \text{Costo de la etapa señalada.}$

$\Delta \text{Costo } (.) = \text{Costo (ahorro) incremental de la etapa.}$

Siempre y cuando el resultado de esta ecuación sea positivo, la alternativa propuesta sería la preferida en términos de ahorros al OSIPTEL y costos a las empresas operadoras. Así, como primer punto se analiza el costo de la etapa **b.** en la que, únicamente para el caso de los recursos de apelación en los que se evalúa aspectos formales, las empresas operadoras no los elevarán al TRASU.

Costo (b): Costo de la elevación del expediente

El costo de esta etapa está relacionado al transporte físico de los expedientes desde la empresa operadora a la mesa de partes del TRASU. En el cuadro siguiente se muestran los elementos tomados en cuenta para el cálculo.

Cuadro N° 5

Costo de la etapa de elevación de expedientes de apelación

Elementos	Costo
Transporte por hora (S/) ²¹	45
Participación de apelaciones ingresadas ²²	65%
Participación de las apelaciones declaradas improcedente	61%
Nro días útiles en un mes	21
Costo de elevación mensual (S/)	375.92

La información incluida en el Cuadro N°5 es un proxy del costo en el que incurren las empresas operadoras para la remisión de los expedientes de apelación que son presentados por los usuarios en plazos mayores al establecido. Este costo toma en

²⁰ Información remitida por América Móvil y Telefónica del Perú en el marco del Requerimiento de Información Anual, obligación establecida en los respectivos Contratos de Concesión.

²¹ Costo estándar de transporte por hora en servicio de taxi remisse. Extraída de la página Web: http://www.taxiremisselima.com/servicio_por_dia_hora.html

²² El referido transporte es compartido por los expedientes de apelación y queja remitidos por las empresas operadoras. Información al III Trimestre de 2018.



cuenta una valorización estándar del transporte e incluye en un primer punto, la participación de las apelaciones en el total de expedientes y en un segundo punto, la participación de las apelaciones con los atributos aquí tratados.

Entonces bajo los supuestos aquí presentados se obtiene un costo mensual de S/ 375.92 Soles para la etapa **b**. Es decir, tras la eliminación de la etapa en cuestión, cada empresa operadora que eleva expedientes de apelación improcedentes por un tema de plazos, dejará de incurrir en este costo tras la implementación de la alternativa propuesta. En específico, este monto representaría una reducción en los costos de las empresas.

Costo (c): Costo de la evaluación del expediente

El costo de esta etapa está relacionado a la eliminación de una de las actividades del procedimiento actual, que bajo los supuestos señalados, estaría siendo duplicada. Al respecto, con la finalidad de ilustrar sobre la magnitud de los costos asociados a la evaluación de los expedientes de apelación declarados improcedentes²³ un proxy a ser utilizado en esta etapa es el costo de mano de obra necesaria para realizar dicha labor. Con este fin, se ha tomado en cuenta el número de expedientes resueltos (del tipo específico), la participación del trabajo de los analistas, así como, el ingreso mensual de cada uno de ellos. En el cuadro siguiente se muestran los elementos tomados en cuenta para el cálculo.

Cuadro N° 6
Costo del análisis del expediente

Elementos	Costo
Costo de remuneración promedio (S/ por mes)	3 160
Producción de expedientes ²⁴ mensual promedio	6 674
Número de analistas ²⁵	53
Participación promedio	44%
Costo de análisis mensual en remuneraciones (S/)	74 372

Al ser esta una etapa que se eliminaría tras la implementación del procedimiento propuesto, el costo mensual señalado en el Cuadro N°6 representa un ahorro de la implementación de la modificación normativa. En este caso específico, sería un ahorro para el OSIPTEL.

²³ El costo total de la evaluación del total de expedientes que resuelve el TRASU incluye costos fijos y variables, muchos de los cuales son costos compartidos entre el total y distintos tipos de expedientes.

²⁴ Del tipo apelaciones improcedentes para el período abril – agosto 2018.

²⁵ Este número de analistas realiza el análisis de expedientes de apelación improcedentes aunque no a exclusividad. Sólo se ha imputado el costo relevante para el análisis.



Δ Costo (d): Costo de la notificación a los usuarios

Esta etapa incluye el costo de la notificación a los usuarios, que tras la implementación de la alternativa, estará a cargo de las empresas operadoras. Así, este traslado del proceso generaría ahorros al OSIPTEL. Dichos ahorros serían superiores a los costos incrementales de las empresas operadoras debido a que se obtendría un proceso de notificación más eficiente.

A este respecto, de la información remitida por Telefónica del Perú S.A.A y América Móvil Perú S.A.C.²⁶ para el tercer trimestre del 2018, en promedio, del total de notificaciones que realizan a sus abonados reclamantes, el 84% del total se realiza mediante la modalidad de correo electrónico. Este es un porcentaje sustancialmente mayor al que se observa en el regulador (ver sección 2 del presente Informe).

Tal como se presentó en el Gráfico N°12, el gasto total mensual²⁷ en notificaciones físicas que efectúa el OSIPTEL es S/ 80 462 Soles²⁸, sin embargo, el gasto en notificaciones que se puede imputar al procedimiento descrito es menor y se detalla en el siguiente Cuadro N°7.

Cuadro N° 7
Diferencial del costo de notificaciones físicas

Elementos	Costo OSIPTEL	Costo empresas operadoras	Diferencial: Ahorro en el proceso
Gasto en notificaciones físicas (S/ por mes)	80 462	80 462	
Participación de apelaciones resueltas ²⁹	62%	62%	
Participación de las apelaciones declaradas improcedente	61%	61%	
% de notificaciones electrónicas		80%	
Costo de notificación mensual (S/)	30 430.7	4985.6	25 445.1

En esta actividad se puede asumir que las empresas operadoras tendrán un gasto inicial similar al que efectúa el OSIPTEL³⁰ pero al incorporar el componente de mayor eficiencia proveniente de una mayor participación de la notificación electrónica, el gasto final para la empresa será menor, tal como se plantea en el cuadro precedente.

A manera de conclusión se puede afirmar que: la alternativa propuesta genera un ahorro para el OSIPTEL mientras que en el segundo aspecto evaluado, eleva costos para las

²⁶ Ambas empresas elevan más del 92% de los expedientes de apelación que fueron declarados improcedentes por el TRASU en el tercer trimestre de este año.

²⁷ Dato del mes de mayo de 2018.

²⁸ Promedio mensual en el año 2018.

²⁹ A junio de 2018.

³⁰ Sin embargo, se puede presumir que ellas tienen un gasto menor derivado de la escala que se aplica a su operación.



empresas. Así, esta alternativa efectivamente genera un costo para ellas que sin embargo, es menor al que ahora incurre el regulador producto de las eficiencias derivadas del proceso de notificación por lo que su implementación representa un reducción de costos para el proceso total, visto dicho proceso como un agregado.

- **Eficacia:** Califica la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Así, se otorgará mayor calificación a la alternativa que garantice la solución y revisión de los temas de fondo de las apelaciones de los usuarios. Es decir, se calificará si la alternativa logrará que la segunda instancia administrativa concentre sus recursos en atender temas sustanciales a la prestación de los servicios y en plazos menores.
- **Plazos de resolución:** Califica la capacidad de lograr una reducción de plazos de resolución de los recursos de apelación que son presentados por los usuarios en plazo mayor al establecido. Así, a menor plazo de resolución, mejor calificación. Además, esta reducción de plazos impacta tanto a las empresas como a los usuarios debido a que garantizará una menor espera para el cobro de la deuda reclamada por alguna de las partes.

De otro lado, respecto a las ponderaciones de cada uno de los criterios antes definidos se plantea que la utilizada para el atributo de "costos" tenga una mayor ponderación debido a que se generarán costos para las empresas operadoras que resolverán las apelaciones presentadas fuera de plazo. En tal sentido, el atributo de ahorros institucionales y el de costos tendrán una ponderación de 0.3, en tanto que el resto de atributos tendrá una ponderación igual a 0.20.

Asimismo, sobre la calificación a ser asignada a cada criterio o atributo analizado se propone la siguiente:

- Calificación baja : -1.
- Calificación neutral : 0.
- Calificación alta : 1.

En ese sentido, a continuación se procede a realizar la calificación de los atributos de cada alternativa disponible:



Cuadro N° 8
Matriz de análisis de alternativas

Atributo	Alternativa 1: No intervenir y mantener el procedimiento actual	Alternativa 2: Modificar el procedimiento actual estableciendo que los recursos de apelación interpuestos excediendo el plazo establecido, serán declarados improcedentes por las empresas operadoras
Ahorros	BAJA: Actualmente existe un alto porcentaje de recursos destinados a la resolución de apelaciones improcedentes. Esto genera un creciente gasto institucional.	ALTA: Con esta alternativa un gran porcentaje de las apelaciones ya no se revisarían en el TRASU, generándose un ahorro en el mediano plazo.
Eficacia	BAJA: Actualmente existe un alto porcentaje de las apelaciones resueltas que no se concentran en el problema del usuario y se declara su improcedencia.	ALTA: Con esta alternativa se garantiza la revisión y análisis de los problemas que presentan los usuarios con sus servicios.
Costos	ALTA: Con esta alternativa, las empresas no incurren en ningún costo adicional.	BAJA: Las empresas deberán disponer recursos para la notificación de las apelaciones en las que se evalúe los plazos.
Reducción de plazos	BAJA: El proceso actual, al presentar en su mayoría apelaciones improcedentes incrementa los tiempos de resolución, retrasando los plazos.	ALTA: Al ser las apelaciones improcedentes la mayor carga en las resoluciones de segunda, los tiempos se verían reducidos. Por el lado de las empresas y los usuarios, la reducción en los plazos de resolución garantizará una menor espera para el cobro de la deuda reclamada.

De acuerdo al análisis efectuado, se obtiene el siguiente cuadro de calificaciones:

Cuadro N° 9
Puntaje de las alternativas

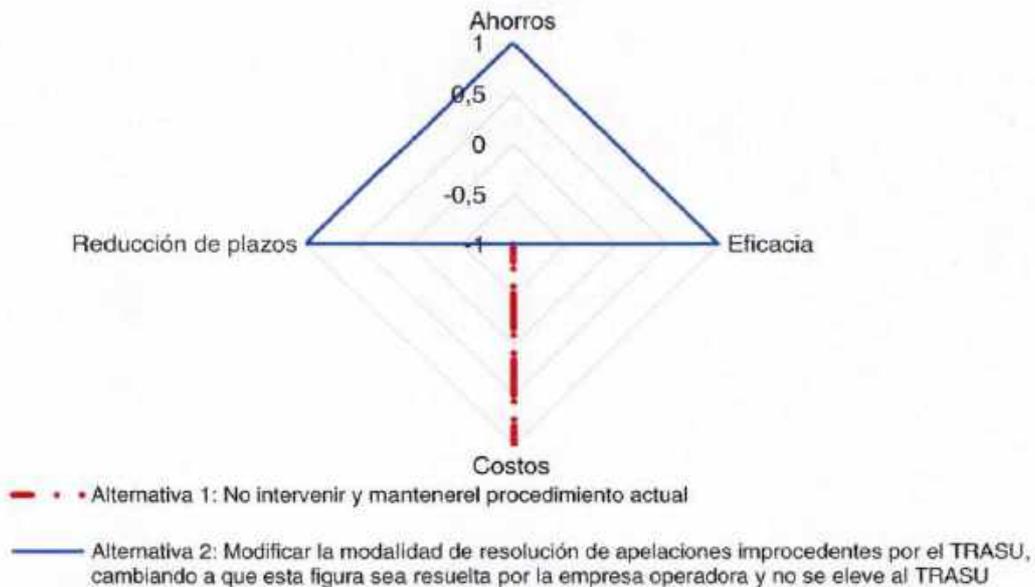
Atributo	Alternativa 1	Alternativa 2	Ponderación
Ahorros	-1	1	0.30
Eficacia	-1	1	0.20
Costos	1	-1	0.30
Reducción de plazos	-1	1	0.20
Calificación Final	-0.40	0.40	



Finalmente, sobre la base de la evaluación realizada y las ponderaciones definidas, la Alternativa 2 tiene una calificación final de 0,40 mientras que la Alternativa 1 tiene una calificación final de -0.40.

En tal sentido, la alternativa 2 es la elegida ya que obtuvo el puntaje más alto.

Gráfico N° 21
Resultado del análisis de alternativas



4.3 Propuesta de solución

De acuerdo a los datos obtenidos, se ha optado por aquella alternativa que resulta más ventajosa en función a los atributos y ponderaciones otorgadas.

En virtud de lo antes expuesto, seguidamente se detalla la propuesta de solución por cada una de los temas planteados.

4.3.1 La sustitución de la dirección de correo electrónico por la casilla electrónica para la notificación de los actos administrativos a cargo del TRASU, disponiendo que en los casos en los que la presentación de la apelación o queja sea vía página web de las empresas operadoras, la notificación de las resoluciones, por parte del TRASU, serán vía electrónica



De acuerdo a la calificación obtenida, se ha optado por la alternativa que resulta más ventajosa. Esta es la alternativa de implementar la casilla electrónica en lugar del correo electrónico y que su utilización sea obligatoria para los apelantes o quejosos que usen la web para presentar sus recursos.

No obstante lo señalado y en línea con la actualización descrita en la sección 4.2.1., se considera necesario adecuar la presente modificatoria del Reglamento de Reclamos a lo establecido en el citado Decreto Legislativo. De este modo, se mantendrá la notificación vía correo electrónico bajo las nuevas características establecidas en la normativa, se adecúa el artículo 39 del Reglamento de Reclamos y se deja abierta la posibilidad de implementar –posteriormente- el sistema de casillas electrónicas, sin regular que éste sería el único medio electrónico para realizar las notificaciones, de ser implementado; como inicialmente se consideró en el Proyecto de Norma publicado para comentarios.

4.3.2 Sobre la atención de los casos en los que los recursos de apelación son presentados por los usuarios en plazos mayores al establecido

De acuerdo a la calificación obtenida, se ha optado por la alternativa que resulta más ventajosa. Esta es la alternativa de modificar el procedimiento de reclamos con la finalidad de que sean las empresas operadoras las que se encarguen de atender estos casos.

Esta alternativa permitirá ahorros tiempo de resolución y ahorro de recursos institucionales que se podrán destinar a fortalecer el análisis de los temas de fondo que presentan los usuarios con sus servicios contratados. No obstante, si bien su implementación representa un costo adicional para las empresas operadoras, las ganancias en eliminación de etapas, uso más eficiente de la notificación electrónica, reducción en los plazos de espera para el pago de los montos reclamados y reducción en la espera para la obtención de resultados permiten concluir que esta alternativa es la más ventajosa.

5. APLICACIÓN DE LA SOLUCIÓN SELECCIONADA

5.1 Aplicación de la solución

La propuesta se materializará en la modificación del Reglamento de reclamos y supondrá lo siguiente:

En el caso de las apelaciones presentadas fuera del plazo establecido:

Se modificarán los artículos pertinentes del Reglamento de reclamos y la entrada en vigencia será transcurrido el plazo de un mes tras la publicación de la normativa.

6. DIFUSIÓN DE LA NORMA

6.1 Antes de la aprobación de la norma

Antes de la difusión de la norma se realizó un proceso de consulta de información y comentarios previos. Así, para la elaboración de la versión del proyecto de modificación normativa se revisó y analizó la información estadística relativa al procedimiento de reclamos en las dos instancias administrativas, es decir, aquella que recolectan las empresas operadoras, así como, el TRASU.



Asimismo, las gerencias del OSIPTEL emitieron comentarios a una versión anterior, los cuales fueron analizados, considerados e incorporados, de ser el caso. Tras la aprobación del Consejo Directivo, el proyecto de norma fue publicado para comentarios de los agentes externos interesados, quienes tuvieron un plazo determinado para emitir sus comentarios, opiniones y sugerencias. La referida publicación se efectuó en el diario oficial El Peruano y en la página web institucional.

6.2 Antes de la aprobación final de la norma

Antes de la publicación de la norma final, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 165-2018-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 14 de julio de 2018, se sometió a consulta pública el correspondiente proyecto normativo, a efectos de que los interesados puedan presentar sus comentarios en un plazo de quince (15) días calendario; asimismo, en la página web del OSIPTEL se publicó la resolución, el proyecto normativo y la declaración de calidad regulatoria.

De esta forma se informó a los diferentes agentes, permitiéndose a los interesados presentar sus comentarios por escrito, en la oficina principal del OSIPTEL, vía fax o mediante correo electrónico a la dirección sid@osiptel.gob.pe.

Al respecto, se recibieron las siguientes comunicaciones de varias empresas así como, de asociaciones de usuarios:

- Carta TDP-2457-AG-GER-18 presentada por Telefónica del Perú S.A.A. (Telefónica), recibida el 30 de julio de 2018.
- Correo electrónico de Americatel Perú S.A. (Americatel), recibido el 30 de julio de 2018.
- Carta DMR/CE/N° 1224/18 presentada por América Móvil Perú S.A.C. (América Móvil), recibida el 30 de julio de 2018.
- Carta GL-389-2018 presentada por Gilat To Home S.A. (Gilat), recibida el 31 de julio de 2018.
- Carta CGR-1623/18 presentada por Entel Perú S.A. (Entel), recibida el 31 de julio de 2018.
- Carta N° 003-2018/APLAD-PRE presentada por la Asociación de Protección y Defensa de los consumidores, usuarios y administrados-Trujillo (APLAD-Trujillo), recibida el 1 de agosto de 2018.
- Correo electrónico de la Asociación de Protección y Defensa de los consumidores, usuarios y administrados-Arequipa, recibido el 30 de julio de 2018, el cual incluye la carta N° 001-2018/APLAD-AQP-PRE.
- Carta N° 001-2018/APLAD-AQP-PRE presentada por la Asociación de Protección y Defensa de los consumidores, usuarios y administrados- Arequipa (APLAD-Arequipa), recibida el 31 de julio de 2018.

Todas ellas fueron debidamente analizadas por el OSIPTEL en la correspondiente Matriz de Comentarios adjunta al presente informe.



7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En cumplimiento de lo dispuesto por la Resolución N° 069-2018-CD/OSIPTEL que aprueba los Lineamientos de Calidad regulatoria del OSIPTEL se ha procedido a realizar el análisis de calidad regulatoria, llegando a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

1. La propuesta de modificación de la modalidad de notificación electrónica, de cuenta de correo a casilla, para los expedientes a cargo de la segunda instancia administrativa del procedimiento de reclamos de usuarios, resulta ser ventajosa.

No obstante, luego de la publicación del Proyecto de Norma, mediante Decreto Legislativo N° 1452, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 16 de setiembre de 2018, se modificó la regulación de la notificación vía correo electrónico, entendiéndose ésta válidamente efectuada, además de cuando la entidad recibe la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado, cuando ésta es generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada.

Teniendo en consideración que la citada modificación legislativa recoge nuevos supuestos legales que consideran válida las notificaciones por correo electrónico, lo que permitirá incrementar la cantidad de notificaciones válidas en el procedimiento de solución de reclamos de usuarios, se considera necesario adecuar la presente modificatoria del Reglamento de Reclamos a lo establecido en el citado Decreto Legislativo. En la misma línea, se mantiene la propuesta del establecimiento del canal electrónico de notificación en el caso el apelante y/o quejoso haya hecho uso de la página Web para presentar su recurso, esto en tanto se encontraría familiarizado con la utilización de los servicios que ofrecen las tecnologías de la información.

2. La propuesta de modificación del procedimiento de reclamos actual estableciendo que la primera instancia declare la improcedencia de los recursos de apelación interpuestos excediendo el plazo establecido, resulta ser ventajosa.

Esta alternativa permitirá ahorros tiempo de resolución y ahorro de recursos institucionales que se podrán destinar a fortalecer el análisis de los temas de fondo que presentan los usuarios con sus servicios contratados. No obstante, si bien su implementación representa un costo adicional para las empresas operadoras, las ganancias en eliminación de etapas, uso más eficiente de la notificación electrónica, reducción en los plazos de espera para el pago de los montos reclamados y reducción en la espera para la obtención de resultados permiten concluir que esta alternativa es la más ventajosa.

Consecuentemente, se recomienda elevar el presente informe al Consejo Directivo para su respectiva aprobación y publicación, de considerarlo pertinente.

