



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
TelecomunicacionesNOTARIA  
*Herrera  
Carrera***SESIÓN N° 828/21 DEL CONSEJO DIRECTIVO**  
**Jueves, 23 de setiembre de 2021**

En Lima, siendo las 09:00 horas del día jueves 23 de setiembre de 2021, se reunieron por videoconferencia el señor Rafael Munte Schwarz, Presidente del Consejo Directivo, el señor Jesús Guillén Marroquín, el señor Jesús Villanueva Napurí, el señor Carlos Barreda Tamayo y el señor Arturo Vásquez Cordano, todos miembros del Consejo Directivo.

Bajo la Presidencia del señor Rafael Munte Schwarz, y con el quórum reglamentario, se dio inició la Sesión N° 828/21 del Consejo Directivo. La sesión contó además con la participación de los señores Sergio Cifuentes, Gerente General; Alberto Arequipeno, Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica; y Félix Vasi, Secretario del Consejo Directivo.

**I. APROBACIÓN DEL ACTA**

Se procedió a aprobar las actas correspondientes a la sesión N° 825/21 y las sesiones No Presenciales 826/21 y 827/21.

**II. ORDEN DEL DÍA****II.1. Publicación para comentarios del Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

La Secretaría Técnica de Solución de Reclamos del TRASU, elevó al Presidente del Consejo Directivo, su Informe N° 033-STSR/2021, referido a la publicación para comentarios del Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Al respecto, el Secretario Técnico del TRASU (e), explicó el contenido de su informe, señalando que en el Plan de Gobierno Digital del OSIPTEL 2020 – 2022, se incluyó el proyecto de Rediseño del Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios. Para ello se realizó un estudio según la metodología Business Process Management - BPM, con el fin de automatizar el proceso, mediante la implementación de tecnologías digitales, considerando la interoperabilidad con las empresas operadoras (EO), la generación de información para la toma de decisiones, el cumplimiento de los principios del Gobierno Digital del Estado y su aprobación dentro del marco del Invierte.pe; que permitan después de su implementación la mejora del servicio a los usuarios.

Por ello, propuso modificaciones al Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios a fin de incorporar herramientas digitales que permitan automatizar trámites y el proceso de la elevación de expedientes al TRASU; lo cual será aplicable solo para EO que cuenten con más de 500 000 abonados. La EO que cuente con una cantidad menor de abonados debe utilizar el set de servicios (un acceso vía página web) o el medio físico, con formalidades usuales (vía mesa de partes física).

El sistema permite la interacción entre OSIPTEL y las EO, a través de un bus de integración que centraliza los servicios web. Dicho sistema será utilizado para la elevación de expedientes, remisión de documentación adicional relacionada a recursos de apelación y quejas, apertura de expedientes y trámites referidos a los PAS de competencia del TRASU, así como la remisión de información referente a denuncias y la atención de los requerimientos y verificaciones realizadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
TelecomunicacionesNOTARIA  
*Herrera  
Carrera*

Para efectos del funcionamiento del sistema interconectado, la EO debe registrar sus sistemas, permitir que acceda a sus datos y que traslade los documentos que forman parte del expediente a ser elevado al TRASU.

Los señores miembros del Consejo Directivo felicitaron a la Administración por el alcance y trascendencia de este proyecto,

#### Acuerdo 828/3965/21

Visto el Informe N° 033-STSR/2021, los señores miembros del Consejo Directivo, por unanimidad acordaron:

- Aprobar la publicación para comentarios del "Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones".
- Encargar a la Gerencia General que disponga las acciones necesarias para la publicación de la Resolución correspondiente en el Diario Oficial "El Peruano".
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la resolución de Consejo Directivo aprobada, conjuntamente con el Proyecto de Norma que se aprueba en el primer párrafo, la Exposición de Motivos y el Informe del Visto, sean publicados en el Portal Electrónico del OSIPTEL (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).
- Encargar a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten al Proyecto, así como la presentación a la Alta Dirección de sus correspondientes recomendaciones.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente Acuerdo de Consejo Directivo.

#### II.2. Publicación para comentarios del Proyecto de Norma que aprueba los formularios de reclamo, y recursos de apelación y queja

La Dirección de Atención y Protección al Usuario elevó al Presidente del Consejo Directivo, su Informe N° 106-DAPU/2021, referido a la publicación para comentarios del proyecto de norma que aprueba los formularios de reclamo y de los recursos de apelación y queja.

La Directora de Atención y Protección al Usuario detalló el contenido de su informe, precisando que por Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL, se modificó el Reglamento de Reclamos y se estableció que las empresas operadoras utilicen formularios digitales para la recepción de reclamos de los usuarios y de sus recursos de apelación o queja, eliminando así los formularios físicos con marcación manuscrita.

Señaló que los nuevos formularios digitales permitirán dar más información al usuario y que este precise con mayor detalle su reclamo, ya que incluirán la información mínima necesaria para que la empresa y el TRASU puedan resolver, mejorar los procedimientos y establecer canales de control y seguimiento. Finalmente, recomendó aprobar el proyecto de norma que creará los nuevos formularios, el cual recibirá comentarios durante el plazo de 15 días.

#### Acuerdo 828/3966/21

Visto el Informe N° 106-DAPU/2021, los señores miembros del Consejo Directivo, por unanimidad acordaron:

Calle de la Prosa 136 San Borja Lima 41 – Perú. Tel.: (511) 225-1313 Fax: (511) 475-1816 [www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

000105  
NOTARIA  
Herrera  
Carrera

- Aprobar la publicación para comentarios del "Proyecto de Norma que aprueba los formularios de reclamo, recursos de apelación y queja".
- Encargar a la Gerencia General del OSIPTEL disponer las acciones necesarias para:
  - (i) La publicación en el Diario Oficial "El Peruano" de la Resolución que aprueba la publicación para comentarios de los interesados del Proyecto de Norma que aprueba los formularios de reclamo, recursos de apelación y queja.
  - (ii) La publicación de la presente Resolución, el Proyecto de Norma y sus anexos, la Exposición de Motivos, así como el Informe N° 106-DAPU/2021, en el Portal Institucional (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).
- Establecer un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la resolución aprobada en el Diario Oficial "El Peruano", para que los interesados remitan sus comentarios al correo electrónico [sid@osiptel.gob.pe](mailto:sid@osiptel.gob.pe), mediante un archivo adjunto en formato Word.
- Encargar a la Dirección de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL, el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten al Proyecto, así como la presentación a la Alta Dirección de sus correspondientes recomendaciones.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente Acuerdo de Consejo Directivo.

### II.3. Carta de la Asociación de Fomento de la Inversión Privada - AFIN

Fuera de agenda, el Sr. Presidente del Consejo Directivo dio cuenta de la carta de AFIN N° 108-2021 de fecha 16 de septiembre de 2021, dirigida al Sr. Presidente, la cual fue entregada a los señores miembros del Consejo Directivo. Tras un breve intercambio de ideas se solicitó a la Administración que prepare una respuesta.

**Siendo las 13:00 horas se dio por finalizada la sesión del Consejo Directivo.**

**Rafael Munte Schwarz**  
Presidente

**Carlos Barreda Tamayo**  
Director

**Jesús Villanueva Napuri**  
Director

**Arturo Vásquez Cordano**  
Director

**Jesús Guillén Marroquín**  
Director