

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

ANTECEDENTES

Mediante Decreto Legislativo N° 1412, se aprobó la Ley de Gobierno Digital, la misma que establece un marco de gobernanza para la implementación del gobierno digital en las entidades de la Administración Pública, que permita la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios públicos digitales en los tres niveles de gobierno;

A través de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, se aprobó el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos)¹, que establece en su artículo 83 que, de oficio, a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos evalúa el cumplimiento de la solución anticipada de reclamos, solución anticipada del recurso de apelación, las resoluciones emitidas por la empresa operadora o por el TRASU, así como la aplicación del silencio administrativo positivo.

En atención a ello, se implementó un proceso para la atención de las denuncias que establece el requerimiento de información a las empresas operadoras respecto del presunto incumplimiento denunciado, así como informar al usuario sobre las acciones y gestiones realizadas a fin de coadyuvar al cumplimiento de la decisión y/o acto administrativo por el que se acogió su pretensión; siendo que las actividades antes mencionadas se realizan de manera manual.

En ese sentido, a efectos de optimizar la atención de las denuncias, se requiere automatizar el proceso con el objetivo de agilizar el envío de los requerimientos de información que se remiten a las empresas operadoras y principalmente la atención de los usuarios.

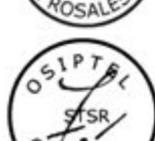
PROPUESTA NORMATIVA

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, considerando que el procedimiento mencionado no se soporta en alguna plataforma automatizada, se propone la aprobación del uso del Sistema de Denuncias por Incumplimiento de Actos Administrativos o Decisiones Emitidos en el Procedimiento de Reclamos (SISDEN), el cual permitirá agilizar el intercambio de información con las empresas operadoras y hará que la tramitación de la denuncia se efectúe de manera más ágil y eficiente por parte del OSIPTEL.

Este nuevo sistema permitirá a los usuarios contar con un canal específico para la presentación de denuncias, a las empresas operadoras contar con una bandeja única para la atención centralizada de las denuncias que le fueran derivadas y permitirá la optimización de la trazabilidad de las denuncias tramitadas por el OSIPTEL.

Es importante destacar que, con la implementación del sistema, el usuario del servicio público de telecomunicaciones puede registrar en el SISDEN, ubicado en la página web institucional del OSIPTEL, una denuncia por el incumplimiento de lo señalado en las resoluciones del Trasú o de la empresa operadora, o en una Solución Anticipada de Reclamo (SAR), Solución Anticipada de Recurso de Apelación (SARA) o Silencio

¹ Modificado mediante las resoluciones N° 127-2016-CD/OSIPTEL, 048-2017- CD/OSIPTEL, 051-2018-CD/OSIPTEL, 266-2018-CD/OSIPTEL, 170-2020-CD/OSIPTEL, 209-2020-CD/OSIPTEL y Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL.



administrativo positivo (SAP). Sin perjuicio de ello, permanecen habilitados los canales de atención del OSIPTEL que permitan la presentación de la denuncia.

De otro lado, las empresas operadoras que se encuentran dentro del alcance de la norma, tienen la obligación de usar el SISDEN para atender los requerimientos de información que se encuentren pendientes en su bandeja, debiendo cargar la documentación que acredite el cumplimiento de los actos administrativos y/o decisiones mediante los que acoge la pretensión del usuario o con la que resuelve, en todo o en parte, el reclamo presentado. Adicionalmente, las empresas operadoras deben revisar continuamente la bandeja de denuncias a fin de brindar respuesta oportuna a los requerimientos de información y son responsables de mantener la confidencialidad y uso adecuado de las contraseñas y nombres de usuario que le hayan sido otorgados por el OSIPTEL para el acceso al SISDEN, así como la información intercambiada a través del mismo.

Respecto al uso del sistema, el OSIPTEL realizará capacitaciones a las empresas operadoras a efectos de instruir a su personal en el funcionamiento del SISDEN. El cronograma de las capacitaciones y el manual de usuario son comunicados por escrito por el OSIPTEL.

REGIMEN SANCIONADOR

Las empresas operadoras que se encuentran obligadas al uso del SISDEN y aquellas que se hubieran acogido de manera voluntaria y que no utilicen dicho sistema para atender los requerimientos de información sobre las denuncias que le sean derivadas dentro del plazo, incurrir en infracción administrativa.

VIGENCIA

Teniendo en cuenta que la implementación del SISDEN requiere de una etapa de información y capacitación a las empresas operadoras en el uso del sistema, se propone que el uso obligatorio del SISDEN inicie en el plazo de diez (10) días hábiles desde la publicación de la norma en el Diario Oficial El Peruano.

ANÁLISIS COSTO BENEFICIO Y DE IMPACTO DE LA NORMA

Para la elaboración de la propuesta normativa, se analizaron dos alternativas de solución, mediante un análisis costo-beneficio (ACB).

Para el ACB, se adoptaron una serie de supuestos para estimar los costos y beneficios proyectados, obteniendo una ratio beneficio-costos de 8.62, con lo cual se genera una situación de bienestar tanto para los usuarios como para el OSIPTEL.

En ese sentido, si bien la implementación de la propuesta normativa implica un costo para el OSIPTEL, tal y como se desarrolló en el análisis de impacto regulatorio, los beneficios en el bienestar social superan dichos costos.

