



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00248-2020-GG/OSIPTTEL

Lima, 8 de octubre de 2020

| | |
|---------|---|
| MATERIA | Proyecto de Instructivo Técnico para el acceso del OSIPTTEL a los expedientes virtuales de reclamos de las empresas operadoras. |
|---------|---|

VISTOS:

- i) El Proyecto de Resolución presentado por la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, que tiene por objeto disponer la publicación para comentarios del Proyecto Instructivo Técnico para el acceso del OSIPTTEL a los expedientes virtuales de reclamos de las empresas operadoras;
- ii) El Informe Nº 092-GPSU/2020, que sustenta el proyecto al que se refiere el numeral precedente y recomienda su publicación para comentarios; con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTTEL, este Organismo aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), el cual fue modificado mediante Resoluciones Nº 127-2016-CD/OSIPTTEL, Nº 048-2017-CD/OSIPTTEL, Nº 051-2018-CD/OSIPTTEL y Nº 266-2018-CD/OSIPTTEL;

Que, mediante la Resolución de Consejo Directivo Nº 118-2020-CD/OSIPTTEL se publicó para comentarios el Proyecto de norma que modifica el Reglamento para la atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones¹;

Que, el referido proyecto normativo propone que mediante Resolución de Gerencia General se apruebe el Instructivo Técnico para el acceso del OSIPTTEL a los expedientes virtuales de reclamos de las empresas operadoras;

Que, en el citado proyecto normativo se indica que el Instructivo Técnico comprende, como mínimo: (i) las características técnicas de acceso; (ii) el procedimiento de entrega de usuario y contraseña; (iii) los campos de información incluyendo sus respectivos formatos; (iv) los criterios mínimos de búsqueda; (v) las previsiones en caso de contingencias con el sistema y (vi) otras características relacionadas con el acceso al expediente;

Que, resulta oportuno que previamente a su aprobación, el Instructivo Técnico sea publicado a fin de recabar los comentarios de las empresas operadoras y los demás interesados;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 142-2020-CD/OSIPTTEL se encargó a la Gerencia General la elaboración, entre otros, del proyecto de Instructivo Técnico para el acceso del OSIPTTEL a los expedientes virtuales de reclamos de las empresas operadoras, y su publicación para comentarios de los interesados;



¹ Publicada en el diario Oficial El Peruano el 5 de setiembre de 2020



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Que, el artículo 7 del Reglamento General del OSIPTEL, establece que toda decisión de este Organismo deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que, asimismo, el artículo 27 del Reglamento antes citado dispone que constituye requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTEL, el que sus respectivos proyectos sean publicados en el diario oficial El Peruano, con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados;

Que, en consecuencia se debe disponer la aprobación de la publicación del Proyecto de Instructivo Técnico para el acceso a los expedientes virtuales de reclamos que brindan las empresas operadoras al OSIPTEL, otorgándose el plazo respectivo para la remisión de los comentarios correspondientes;

Que, conforme a lo dispuesto por el literal m) del artículo 89 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la publicación para comentarios del Proyecto de Instructivo Técnico para el acceso del OSIPTEL a los expedientes virtuales de reclamos de las empresas operadoras.

Artículo Segundo.- Disponer la publicación de la presente Resolución en El Diario Oficial El Peruano. Asimismo, disponer que la presente Resolución y el Proyecto de Instructivo Técnico a que se refiere el artículo precedente, sean publicados en el Portal Electrónico del OSIPTEL (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

Artículo Tercero.- Definir un plazo de quince (15) días calendario, a ser contado a partir del día siguiente de la fecha en que la presente Resolución sea publicada en el Diario Oficial El Peruano, para que los interesados remitan sus comentarios al correo electrónico sid@osiptel.gob.pe, mediante un archivo adjunto en formato Word.

Artículo Cuarto.- Encargar a la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario del OSIPTEL, el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten al Proyecto, así como la presentación a la Gerencia General de sus correspondientes recomendaciones.

Regístrese y comuníquese,



SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL