

A	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	INSTRUCTIVO TÉCNICO PARA EL ACCESO DEL OSIPTEL A LOS EXPEDIENTES VIRTUALES DE RECLAMOS DE LAS EMPRESAS OPERADORAS.
FECHA	:	7 de octubre de 2020
REFERENCIA	:	RESOLUCIÓN N° 118-2020-CD/OSIPTEL

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ESPECIALISTA ECONÓMICO	DANTE MAYORCA PÉREZ
	COORDINADOR LEGAL	MATILDE JUDITH GONZALEZ VILLANUEVA
APROBADO POR	GERENTE DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIOS (E)	HAYINE GUSUKUMA LOZANO



I. OBJETIVO

Establecer el instructivo técnico para el acceso del OSIPTEL a los expedientes de reclamos virtuales de las empresas operadoras, de acuerdo a lo establecido en la propuesta de norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por el Consejo Directivo mediante la Resolución N° 00118-2020-CD/OSIPTEL.

Para ello, se detallarán los campos y las herramientas que facilitarían el acceso a la información de reclamos; asimismo, se definirán los plazos de implementación, principales mejoras al acceso actual y los reportes periódicos a ser explotados a partir del presente documento.

II. ANTECEDENTES

2.1. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE RECLAMOS

Conforme se menciona en el Informe N° 00071-GPSU/2020, el OSIPTEL a través del actual acceso a los expedientes virtuales de reclamos viene revisando más de 5,000 expedientes, en los cuales se ha podido detectar algunas deficiencias y diferencias significativas que dificultan el acceso a la información sobre los reclamos que las empresas operadoras vienen registrando en sus correspondientes plataformas virtuales, tales como:

- (i) Se cuenta con accesos distintos por empresas operadoras que no brindan las mismas facilidades para la consulta virtual, llegando en algunos casos a bloquear en la computadora del personal asignado las funcionalidades que brinda el OSIPTEL tales como el acceso al correo institucional, al SISDOC, entre otros.
- (ii) Se detectó que una vez ingresado a través de una contraseña previa al sistema de expedientes de reclamos de una empresa operadora, el requerimiento de contraseñas adicionales por cada documento que forma parte del expediente.
- (iii) Se cuenta con opciones de búsquedas limitadas y distintas por empresas operadoras que no brindan las mismas facilidades para la consulta virtual.
- (iv) Se advirtió que no se brinda documentación de calidad en los expedientes de reclamo, por un lado se identificaron expedientes con formularios de reclamo vacíos, expedientes incompletos (carentes de formulario de reclamo, resolución de primera instancia, constancia de notificación o medios probatorios), reclamos generados telefónicamente que no contiene el audio, documentos repetidos, sin orden secuencial al procedimiento de reclamo, sin nombre que las identifique, sin medios probatorios, entre otros.

Ello limita el rango de acción que puede ejercer el Regulador sobre esta información, y promovería la falta de atención efectiva y oportuna de los reclamos, así como también restringiría la información a la que el OSIPTEL puede acceder para plantear sus estrategias y/o medidas que benefician a los usuarios.



Es en atención a esta problemática que, el día 1 de setiembre del 2020, se emitió la Resolución de Consejo Directivo N° 000118-2020-CD/OSIPTEL, la cual aprueba la publicación para comentarios del “*Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones*”.

En la referida propuesta normativa, se plantea incluir el artículo 11°A, que sustituiría la redacción del séptimo párrafo del artículo 11° del Reglamento de Reclamos (anteriormente detallado), de manera que se establezca el acceso a los expedientes de reclamos virtuales por el OSIPTEL de la siguiente manera:

“Artículo 11-A.- Acceso a expedientes de reclamos de primera instancia por el OSIPTEL

Las empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional deben permitir al OSIPTEL el acceso a los expedientes de reclamos de primera instancia de forma permanente y directa, las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico que, para tal efecto, apruebe el OSIPTEL.

El acceso brindado al OSIPTEL debe permitir la visualización completa y legible, así como la búsqueda y extracción de la siguiente información:

- 1. Los registros de los expedientes de reclamos incluyendo el detalle señalado en el Instructivo Técnico, por un periodo mínimo de tres (3) años computados desde la presentación del reclamo.*
- 2. Los documentos que forman parte de cada expediente de reclamo, ordenados de manera cronológica, por el periodo indicado en el artículo 11°.*

Dicha información debe actualizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la realización de cualquier actuación procesal.

Luego que la empresa operadora brinde el acceso al OSIPTEL a la información de los expedientes de reclamo, la empresa operadora no debe requerir el registro de contraseñas de accesos adicionales para la revisión de la información.”

Mediante Resolución N° 142-2020-CD/OSIPTEL de fecha 7 de octubre de 2020, el Consejo Directivo encargó a la Gerencia General del OSIPTEL, entre otros, la elaboración del proyecto de instructivo técnico para el acceso del OSIPTEL a los expedientes de reclamos virtuales de las empresas operadoras, y publicación para comentarios de los interesados.

2.2. CONSULTAS PREVIAS REALIZADAS

2.2.1. COMENTARIOS DE LAS EMPRESAS OPERADORAS

En virtud a lo planteado en la referida propuesta normativa, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario elaboró una primera propuesta del instructivo técnico. Luego, convocó



a reuniones de trabajo¹ a las empresas operadoras que cuentan con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional, para conocer de manera espontánea sus apreciaciones acerca de los cambios propuestos al acceso de los expedientes de reclamos de primera instancia.

Al respecto, en las referidas reuniones de trabajo, las empresas operadoras nos brindaron sus primeras apreciaciones; sin embargo, requirieron que para brindar observaciones más detalladas se les comparta el documento expuesto.

En atención a lo requerido por las empresas operadoras, se les solicitó que, de manera preliminar, nos brinden comentarios a las características técnicas propuestas, dándoles un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus comentarios.

Sobre el particular, en atención al análisis realizado respecto de las observaciones recibidas se propone lo siguiente:

- Para una mejor comprensión, se propone ampliar la redacción del artículo 11 A° propuesto, toda vez que en cumplimiento con los fines del acceso a los expedientes de reclamos, se requiere contar con información de reclamos, apelaciones, quejas y cualquier otro recurso reconocido en el Reglamento de Reclamos que hayan recibido las empresas operadoras, a efectos de permitir contar con información sobre la trazabilidad del procedimiento de reclamos de los usuarios o abonados.
- Asimismo, se propone la inclusión de artículos referidos a registros de apelaciones y quejas, que no se encuentran contemplados actualmente en el Reglamento de Reclamos.
- Se modifican ciertos detalles de algunos campos de información, tales como medio de presentación, tipo de notificación, materia de reclamos, entre otros.
- Se establece que las comunicaciones cursadas en casos de contingencia serán canalizadas a través de un solo buzón por parte del OSIPTEL, con la finalidad de no cursar comunicaciones reiterativas.
- Asimismo, se ampliaron los plazos para la subsanación o solución de las contingencias que se presenten, así como para la atención de las consultas excepcionales durante el periodo que se encuentre inhabilitado el acceso.
- Se propone la implementación progresiva de los distintos módulos de consultas y/o registros de información en el acceso requerido.

2.2.2. COMENTARIOS DE OTRAS GERENCIAS DEL OSIPTEL

De manera paralela, se sostuvieron coordinaciones con otras gerencias del OSIPTEL a fin de recibir sus comentarios a la primera propuesta del referido documento.

En atención a las observaciones recibidas, se incluyeron los campos y el detalle requerido por las distintas unidades orgánicas con la finalidad de utilizar el acceso a los expedientes de reclamos de manera eficiente en el cumplimiento de sus funciones y así reducir los costos de transacción vinculados a la solicitud y atención de requerimientos de información. De esta manera el OSIPTEL podría contar con un acceso uniforme y

¹ El día 18 de agosto del 2020 se llevó a cabo la reunión con las empresas Telefónica del Perú S.A.A., mientras que el día 19 de agosto del 2020 se llevó a cabo la reunión con las empresas América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.



completo a la información que requiere periódicamente, reduciendo considerablemente las oportunidades en las que se deban cursar comunicaciones y/o registros.

III. INSTRUCTIVO TÉCNICO

A efectos de plantear el Instructivo Técnico, se debe tener en cuenta los siguientes objetivos generales y específicos:

Objetivo general:

Determinar las características técnicas que permitan al OSIPTEL contar con información de manera integral del procedimiento de atención de los reclamos de los usuarios para las acciones de monitoreo que correspondan.

Objetivos específicos:

- Verificar la atención efectiva y oportuna de los recursos presentados por los usuarios a la primera instancia administrativa y, de ser el caso, identificar las situaciones en los que corresponde un Silencio Administrativo Positivo.
- Monitoreo periódico del procedimiento de atención de reclamos para la detección oportuna de mejoras, en la solución de los inconvenientes de los usuarios.
- Proponer mejoras en la motivación de las resoluciones de la primera instancia administrativa.
- Extraer información que permite verificar la consistencia de las estadísticas remitidas y analizar las características de los reclamos presentados en primera instancia.
- Verificar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU en los que requiere una acción posterior a la empresa operadora.

Teniendo en cuenta ello, el Instructivo Técnico para el acceso a los expedientes de reclamos planteado consta de las siguientes secciones:

- i. **Consideraciones generales:** Se detallan las condiciones generales sobre el acceso a los expedientes de reclamos, los mismos que fueron previamente definidos en el Reglamento de Reclamos.
- ii. **Ámbito de la aplicación:** Se especifica las condiciones que deben cumplirse para estar sujeto a la aplicación del presente instructivo, que será dirigido a empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones que cuenten con más de 500,000 abonados a nivel nacional.
- iii. **Definiciones:** Se definen términos que permiten la correcta implementación del instructivo.
- iv. **Acceso al sistema de expedientes de reclamos:** Se establecen las condiciones técnicas y funcionales para el acceso a los expedientes de reclamos, definiendo el acceso a través de una plataforma web segura que permita su conexión por parte del OSIPTEL desde cualquier computador con acceso a Internet.



- v. **Registros de reclamos, apelaciones, quejas y otros:** Se definen los campos y el detalle de información que deben contener cada uno de las bases de datos de cada petición vinculada al procedimiento de atención de reclamos recibidos por las empresas operadoras. Cada uno de estos contribuyen a contar con la información requerida por el OSIPTEL para el cumplimiento eficiente de sus funciones de monitoreo y/o supervisión.
 - vi. **Herramientas de búsqueda de los expedientes de reclamos:** Se establecen las funcionalidades de búsqueda que contendrán el acceso a los expedientes de reclamos, especificando los campos que como mínimo deben poder ser buscados.
 - vii. **Documentación incluida en los expedientes de reclamos:** Se establece que cada registro debe contar con su respectiva documentación sustentatoria, así como las condiciones de acceso a la misma.
 - viii. **Previsiones en caso de contingencias:** Se establecen las acciones a adoptar en caso surjan contingencias con el acceso establecido en el instructivo.
 - ix. **Otras consideraciones relacionadas al Sistema:** Se establecen otras características que debe contar el Sistema.
- IV. RESUMEN DE MEJORAS PLANTEADAS AL ACTUAL ACCESO A LA INFORMACIÓN**

A modo de resumen, se detallan las principales mejoras planteadas:

- Se uniformizan los accesos brindados por cada empresa operadora, tanto en características técnicas (en términos de acceso web con usuario y contraseña) como funcionales (con los campos y consultas requeridos por el regulador).
- Se amplían considerablemente los campos de información que se deben a poner a disposición del OSIPTEL. Asimismo, se establecen registros de otros tipos de recursos, adicionales a los reclamos presentados en primera instancia administrativa.
- Se implementan opciones de búsqueda que actualmente no se cuentan (adicionales a la búsqueda de los expedientes de reclamos de manera individual).
- Se definen las características que debe contar la documentación cargada al Sistema que permitirá obviar cursar distintas comunicaciones de requerimientos de información entre el OSIPTEL y las empresas operadoras.
- Se establecen características técnicas que permiten mantener la trazabilidad de las búsquedas realizadas con la finalidad de conservar la seguridad de información de datos personales.

V. REPORTES PERIÓDICOS DE LA INFORMACIÓN DE RECLAMOS

De esta manera, posteriormente, se podrán definir reportes que faciliten la verificación de la correcta atención de los reclamos de los usuarios presentados a las empresas operadoras:

- a) Relación de reclamos, apelaciones y quejas cuya emisión de la resolución o de su notificación, se haya realizado fuera del plazo establecido o no se hayan realizado a pesar de que ya se cumpliera este periodo.
- b) Relación de reclamos de las materias con mayor incidencia.



- c) Relación de reclamos, apelaciones y quejas a los que se les aplicó una Solución Anticipada de Reclamos.
- d) Relación de apelaciones y quejas declaradas improcedentes o inadmisibles.
- e) Resúmenes estadísticos de los registros incluidos con distintos niveles de desagregación.

Estos reportes y otras consultas específicas que se realicen, permitiría el ingreso posterior a la documentación de registros específicos, con la finalidad de cumplir con las acciones de monitoreo que el OSIPTEL realiza periódicamente.

VI. PLAZOS DE IMPLEMENTACIÓN

El plazo de implementación propuesto se encuentra establecido en la Segunda Disposición Transitoria de la Resolución N° 00118-2020-CD/OSIPTEL. Plazo máximo que se contará a partir de la aprobación del citado Instructivo Técnico.

No obstante, se propone que durante el mes previo a la implementación definitiva, se realizarán las pruebas necesarias, las cuales serán informadas mediante comunicación escrita por parte del OSIPTEL.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN

El presente Informe ha establecido las principales consideraciones planteadas en el Instructivo Técnico para el acceso del OSIPTEL a los expedientes de reclamos virtuales de las empresas operadoras, el cual se adjunta.

Se recomienda que la Gerencia General apruebe su publicación para comentarios, para su posterior aprobación e implementación.

Atentamente,

