

Anexo N° I

MATRIZ DE COMENTARIOS

Comentarios al “PROYECTO DE NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES”

Resolución de Consejo Directivo N° 00171-2020-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 25 de noviembre de 2020.

COMENTARIOS RECIBIDOS:

Se han presentado comentarios al referido Proyecto, mediante las siguientes comunicaciones:

- Comunicación de la Asociación Nacional para la Infraestructura Nacional (en adelante, AFIN), remitida mediante documento AFIN N° 366 - 2020, recibida el 11 de diciembre de 2020.
- Comunicación de Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, TELEFONICA), remitida mediante documento TDP-3657-AG-GER-20, recibida el 11 de diciembre de 2020.
- Comunicación de América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL), remitida mediante documento DMR-CE-2703-20, recibida el 10 de diciembre de 2020.
- Comunicación de Entel Perú S.A. (en adelante, ENTEL), remitida mediante documento CGR-5086/2020, recibida el 11 de diciembre de 2020.
- Comunicación de Viettel Perú S.A.C. (en adelante, VIETTEL), remitida mediante carta N° 2750-2020/DL, recibida el 10 de diciembre de 2020.
- Comunicación de Directv Perú S.R.L. (en adelante, DIRECTV), remitida mediante carta s/n, recibida el 10 de diciembre de 2020.

Artículo del Proyecto para comentarios	Versión Final del artículo
<p>“Artículo 25.- Sujetos activos del procedimiento <i>Pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas:</i> 1. Los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones. 2. Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. 3. Las personas que hubieran solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones. <i>Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, las personas señaladas en los numerales antes indicados serán denominadas indistintamente “usuarios”.</i> <u>Las empresas operadoras deben implementar y aplicar los lineamientos establecidos para la validación de la condición de abonado o usuario, que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL.</u> <i>Los arrendatarios del servicio de arrendamiento de circuitos también pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas, conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.”</i></p>	<p>“Artículo 25.- Sujetos activos del procedimiento <i>Pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas:</i> 1. Los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones. 2. Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. 3. Las personas que hubieran solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones. <i>Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, las personas señaladas en los numerales antes indicados serán denominadas indistintamente “usuarios”.</i> <u>Las empresas operadoras deben implementar y aplicar los lineamientos establecidos para la validación de la condición de abonado o usuario, que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL.</u> <u>Tales lineamientos se aplican independientemente del canal de atención y/o servicio objeto del reclamo.</u> <u>En aquellos casos en los cuales no se logre validar la condición de abonado o usuario, la empresa operadora informa al solicitante de dicha situación, y que no puede presentar, en esta oportunidad, el reclamo, apelación o queja, según corresponda.</u> <i>Los arrendatarios del servicio de arrendamiento de circuitos también pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas, conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.”</i></p>
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Posición del OSIPTEL</p>
<p>COMENTARIOS AMÉRICA MÓVIL Con relación a la modificación planteada sobre artículo bajo comentario, nos reservamos la presentación de nuestros comentarios respecto de los criterios para la validación de la condición de abonado o usuario, los mismo que fueron publicados mediante resolución N° 00315-2020-GG/OSIPTEL y se encuentra actualmente en plazo para presentar comentarios.</p>	<p>No se presentan comentarios.</p>
<p>COMENTARIOS DIRECTV</p>	

<p>Mediante la modificación se generaría la responsabilidad a la empresa operadora de implementar y aplicar los lineamientos que la Gerencia General del Osiptel decida para la acreditación de la condición de usuario y, además, del abonado.</p> <p>Bajo este contexto, consideramos que estos lineamientos deben estar contemplados expresamente en la norma; toda vez, que a través de ellos se reconocerán las condiciones de usuario y abonados.</p> <p>En efecto, dejar este hecho a los lineamientos de la Gerencia General haría que sean fácilmente modificables, creando inseguridad jurídica en el mercado; en la medida de que, la condición de usuario y/o abonado es la que otorga sus derechos en la relación de consumo de las telecomunicaciones.</p>	<p>En primer término es de precisar que tanto los abonados como usuarios tienen la facultad de iniciar un procedimiento de reclamos, y dicha facultad no es materia de desarrollo en los lineamientos que emitirá la Gerencia General.</p> <p>En efecto, conforme se puede apreciar de la Resolución N° 00315-2020-GG/OSIPTEL, los lineamientos comprenden los criterios que deben considerar las empresas operadoras para verificar la condición de abonado o usuario, mediante determinadas preguntas y/o la exigencia del documento de identidad. En modo alguno a través de dicha resolución se busca dar un contenido distinto a la definición de abonado y usuario que establece el Reglamento de Reclamos o el TULO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.</p> <p>Cabe indicar que, algunas de estas validaciones ya se encuentran implementadas por las empresas operadoras, por lo que con la Resolución de Gerencia General se busca uniformizar tales validaciones y añadir otras que generen mayor seguridad.</p> <p>En ese sentido, se desestima los comentarios de la empresa operadora en este extremo.</p>
<p>COMENTARIOS ENTEL</p> <p>En principio, saludamos la propuesta del OSIPTEL de considerar a nivel normativo la importancia de validar la identidad de la persona que interpone un reclamo, apelación o queja; toda vez que ello, permite que solo aquel que posea legitimidad e interés para obrar pueda iniciar un procedimiento de reclamo ante la empresa operadora disminuyendo de dicha manera los riesgos de mala fe procesal.</p> <p>Ahora bien, sin perjuicio de los comentarios que efectuaremos en su momento respecto a los lineamientos emitidos por la Gerencia General a través de la resolución N° 315-2020-GG/OSIPTEL publicados el 5 diciembre de 2020, es importante tomar en consideración que el proyecto plantea que la vigencia para aplicar</p>	<p>Los comentarios sobre el plazo de implementación de la modificación normativa serán abordados en la parte en que se analizará lo referido a la disposición transitoria.</p>

dichos lineamientos es a partir del 1 de enero de 2021 y sin embargo éstos aún se encuentran en etapa de comentarios (vencimiento de comentario 21 de diciembre de 2020), por lo que aún no se cuenta con una versión definitiva de los referidos lineamientos.

Lo señalado, implica que al 1 de enero de 2021 debemos aplicar los lineamientos de validación de identidad tanto para el abonado como para el usuario que la Gerencia General del OSIPTEL disponga, lineamientos que en el mejor de los supuestos serán publicados en la semana 52 del año (21 de diciembre al 27 de diciembre).

El publicar nuevos lineamientos con una anticipación de 10 días a su implementación y aplicación no resulta razonable bajo análisis alguno, poniendo a las empresas operadoras en una situación en la cual el cumplimiento normativo resulta inviable.

Adicionalmente a los expresado, es importante poner en conocimiento del regulador que la modificación propuesta conlleva efectuar una validación de identidad para un sujeto (usuario) y servicios (distintos al móvil) que antes no teníamos contemplados, por lo que, es necesario efectuar una implementación adecuada para dichos escenarios tanto a nivel técnico (modificaciones de la web, modificaciones a nivel de los sistemas de Entel para las validaciones) como a nivel de flujos procedimentales de atención, lo cual requiere en primer lugar contar con la necesidad (versión final de los lineamientos) para con ello llevar a cabo las diversas etapas que un proyecto de modificación con impactos técnicos requiere, siendo algunos de estas las siguientes:

- Identificación de los cambios a realizarse
- Determinar la mejor forma de realizar los cambios, asignación de los recursos responsable para las modificaciones
- Desarrollo
- Pruebas
- Puesta en producción

Como se advierte es necesario no solo contar con la versión final de lo que se va a implementar si no también con un tiempo razonable y

<p>proporcional a la obligación que se está requiriendo; ello acorde con los principios de Predictibilidad, razonabilidad y proporcionalidad.</p> <p>En esa línea, solicitamos que el OSIPTEL considere que la aplicación de lineamientos de validación de identidad conlleven como mínimo una etapa de implementación técnica (a nivel de los sistemas comerciales) y de capacitación a los asesores que atienden los reclamos, apelaciones o quejas; por lo que es importante exista una etapa de transición entre las validaciones establecidas en las Medidas Extraordinarias y los Lineamientos que apruebe Gerencia General; motivo por el cual proponemos al regulador que considere un tiempo de implementación mínimo de 6 meses y una marcha blanca de 1 mes adicional a la de implementación para aplicar la misma, toda vez que estamos cambiando de una metodología de validación hacia otra.</p> <p>En ese sentido, considerando que tanto el OSIPTEL como las empresas operadoras estamos bajo la misma línea respecto a la importancia de verificar la identidad del abonado o usuario, sugerimos que se continúe con la aplicación de las Medidas Extraordinarias en esta etapa de transición hasta que se aplique los Lineamientos de Gerencia General, los cuales involucra conforme se ha señalado cambios importantes a nivel técnico y de capacitación a nuestro equipo de reclamos.</p> <p>Asimismo, considere que existen servicios que para la interposición de reclamos, apelaciones o quejas no se tenía una validación de identidad. Si bien saludamos dicha iniciativa por parte del regulador, la misma debe estar acompañada con un plazo de implementación y capacitación para nuestros asesores comerciales que atienden reclamos, apelaciones y quejas.</p>	
<p>COMENTARIOS VIETTEL En relación al presente artículo, OSIPTEL no ha remitido el proyecto de lineamientos por medio del cual se validarán las condiciones de</p>	<p>Los comentarios sobre el plazo de implementación de la modificación normativa serán abordados en la parte en que se analizará lo referido a la disposición transitoria.</p>

<p>abonado y/o usuario. Por lo que, consideramos pertinente que se brinde un plazo prudencial para la adecuación de los lineamientos que serán entregados posteriormente a la entrada en vigencia de estas modificaciones. Especialmente, porque no solo se aplicarán verificaciones para abonados, sino también para usuarios.</p> <p>Ahora bien, considerando la especialidad del procedimiento y las prácticas de algunos usuarios, ya detectadas por el OSIPTEL; nos permitimos recomendar que el texto propuesto también incluya una referencia expresa al artículo 50-A, materia de la presente resolución. En tanto, para los casos de servicios móviles, los usuarios no se encontrarán facultados para la presentación de ningún procedimiento.</p> <p>Por otro lado, consideramos pertinente que este artículo precise que estas validaciones de usuarios y abonados serían aplicadas a todos los canales de presentación (telefónico, web y presencial) y que serán aplicables a todos los tipos de servicios (telefonía móvil, telefonía fija, internet y otros). Sobre este punto, resaltamos que la inclusión de la precisión de validación previa en todos los canales permitiría normalizar las consultas previas realizadas por las empresas operadoras, sin que los usuarios las puedan considerar como conductas negativas o cuestionables.</p> <p>Finalmente, resultaría pertinente que, a través de esta propuesta, el OSIPTEL establezca las acciones a adoptar por la empresa operadora en casos de imposibilidad de validación o negativa del abonado a responder las consultas que la empresa operadora plantee. El motivo para agregar esta precisión es desarrollado en nuestro comentario al artículo 50-A.</p>	<p>Se acepta la sugerencia de hacer una precisión sobre lo previsto en el artículo 50-A, así como que los lineamientos aplican independientemente del canal de atención y/o servicio objeto de reclamo, y lo referido a señalar la consecuencia de no superar las validaciones establecidas. Cabe indicar que dichas precisiones fueron mencionadas en la Resolución N° 315-2020-GG/OSIPTEL.</p>
<p>Artículo del Proyecto para comentarios</p>	<p>Versión Final del artículo</p>
<p><i>“Artículo 50-A.- Disposiciones aplicables a la presentación de reclamos, apelaciones y quejas del servicio público móvil</i></p> <p><i>La presentación de los reclamos, recursos de apelación y quejas a través del canal telefónico y página web por problemas relacionados</i></p>	<p><i>“Artículo 50-A.- Disposiciones aplicables a la presentación de reclamos, apelaciones y quejas del servicio público móvil</i></p> <p><i>La presentación de los reclamos, recursos de apelación y quejas a través del canal telefónico y página web por problemas relacionados a</i></p>

<i>a la prestación del servicio público móvil, solo podrá ser realizada por el abonado del servicio.”</i>	<i>la prestación del servicio público móvil, solo podrá ser realizada por el abonado del servicio.”</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<p>COMENTARIOS AMÉRICA MÓVIL</p> <p>Con relación a la modificación planteada en el artículo bajo comentario manifestamos a vuestro despacho que dejar abierta la posibilidad de que “usuarios” puedan presentar reclamos, apelaciones y quejas en el canal presencial ocasionará un aumento en la visitas de tramitadores a los centros de atención, con lo cual no solo se complicarían nuestros límites de aforo y capacidad, sino que principalmente se incentivaría la proliferación de las referidas mafias de tramitadores y de usuarios que realizan un uso abusivo del derecho a reclamar, que como es de pleno conocimiento del regulador constituyen una de las principales razones que han motivado el incremento de la cantidad de reclamos que se viene experimentando en los últimos años.</p> <p>En esa línea, tenemos conocimiento por parte de nuestros supervisores que los tramitadores abordan a los clientes en las colas de atención de los referidos centros pese a la situación especial que afrontamos motivo de la pandemia, es decir, dichas personas no han dejado de acudir presencialmente.</p> <p>De acuerdo a ello, cordialmente le solicitamos que la normativa que sea emitida incorpore mecanismos eficaces de cara a combatir y desincentivar tales prácticas, permitiendo de manera efectiva reducir la cantidad de reclamos presentados bajo dichas modalidades, los cuales impactan significativamente en la carga procesal tanto de las empresas operadoras como del propio regulador.</p> <p>Es por ello que consideramos no debería hacerse una distinción respecto a los canales de atención y la norma que finalmente se apruebe debería disponer que únicamente el abonado titular del servicio debería tener la facultad para interponer reclamos, apelaciones y quejas, salvo casos especiales tales como discapacidad, embarazo y adultos mayores.</p>	<p>De acuerdo a la normativa vigente (TUO de la Ley de Telecomunicaciones y Código de Protección al Consumidor) los abonados y usuarios se encuentran facultados para la presentación de reclamos. Por tanto, solo se está restringiendo el acceso del usuario a aquellos canales remotos que por su naturaleza no permite una adecuada identificación de su condición de usuario, y exclusivamente para el servicio público móvil, teniendo en cuenta que es un servicio de uso, generalmente, personal.</p>

<p>COMENTARIOS ENTEL</p> <p>En referencia a lo dispuesto en el artículo 50-A de la propuesta normativa bajo comentario, en principio, saludamos la iniciativa por parte del regulador de incorporar a nivel normativo la importancia de la legitimidad del abonado del servicio público móvil para interponer reclamos, apelaciones y quejas vía call center y página web; con ello, evitamos que sendos tramitadores utilicen el procedimiento de reclamo para fines contrarios a la buena fe procedimental y al procedimiento mismo.</p> <p>Sin embargo, consideramos que dicha iniciativa debe ser extensiva a todos los servicios públicos y no solo al servicio móvil, puesto que, con ello, se evitará la presencia de tramitadores o terceros ajenos al abonado utilicen el procedimiento de reclamo con el único objetivo de no cancelar el recibo.</p> <p>Asimismo, al ser canales remotos son de fácil acceso a terceros quienes valiéndose de argucias podrían hacer un mal uso del procedimiento de reclamos que afecte no solo a la empresa operadora sino también al abonado; motivo por el cual solicitamos que los canales telefónico y página web se consideren canales exclusivos para la interposición de reclamos, apelaciones y quejas de todos los servicios públicos de telecomunicaciones.</p>	<p>Conforme se mencionó previamente, de acuerdo a la normativa vigente (TUO de la Ley de Telecomunicaciones y Código de Protección al Consumidor) los abonados y usuarios se encuentran facultados para la presentación de reclamos. Por tanto, solo se está restringiendo el acceso del usuario a aquellos canales remotos que por su naturaleza no permite una adecuada identificación de su condición de usuario, y exclusivamente para el servicio público móvil, teniendo en cuenta que es un servicio de uso, generalmente, personal.</p> <p>Por el contrario, en el caso de los servicios fijos se observa que, en su mayoría, estos también son usados por todas las personas que habitan en el domicilio del abonado.</p> <p>Asimismo, es de considerar que el servicio público móvil comprende el mayor porcentaje de reclamos. Al tercer trimestre del 2020, el servicio público móvil tiene el 58.8% de la cantidad total de reclamos de servicios públicos de telecomunicaciones.</p> <p>En ese sentido, no se considera pertinente restringir la presentación de reclamos por canales remotos por parte de los usuarios de los servicios fijos; ello sin perjuicio que, este Organismo realice el monitoreo respectivo sobre la buena fe con la que debe actuar el usuario en el procedimiento de reclamo, a fin de determinar alguna necesidad de una modificación normativa posterior.</p>
<p>COMENTARIOS TELEFÓNICA</p> <p>1. No permitir el registro de reclamos a los usuarios</p> <p>Sobre el particular, cabe precisar que desde el año 2016, su representada advirtió que, con las modificaciones del Reglamento de Reclamos, se había incrementado de manera constante los reclamos, recursos y queja presentados por personas que no son abonados ni usuarios de los servicios, sino que también suplantan al usuario o abonado.</p> <p>Este accionar, como fue advertido en su oportunidad se realiza para emplear el actual modelo de presentación de reclamos y recursos para conseguir mayores beneficios en los servicios o con algún ánimo de lucro.</p>	<p>Sobre los comentarios referidos a no permitir el registro de reclamos de los usuarios por ningún canal de atención nos remitimos a los comentarios en la sección precedente.</p>

Asimismo, como señaló su representada a través de la exposición de motivos de la Resolución N° 51-2018-CD/OSIPTEL, la redacción de la norma vigente “genera un ambiente propicio para que terceros, que n siquiera califican como usuarios eventuales, queden habilitados como sujetos activos dentro del procedimiento de reclamos”.

De igual manera, la mayor parte de las líneas móviles, debido a su naturaleza y característica de ser un servicio de uso personal, son utilizadas por los propios titulares de las mismas; y en ese sentido, es esperable que dentro de un procedimiento de reclamo quien tenga la condición de reclamante debe ser el mismo abonado de la línea móvil y no un tercero, por lo que resulta necesario mantener la restricción dada en las medidas extraordinarias para la atención de reclamos.

2. Sobre la diferenciación de canales

Sobre el particular, en la propuesta normativa realizada por su Despacho se establece que los reclamos, quejas y apelaciones relacionados a servicios móviles que ingresen vía call center y canal web, solo podrán ser presentados por los abonados del servicio.

Respecto a lo señalado, se diferencia el canal presencial de los canales remotos, sobre el particular, dicha diferenciación implicaría la necesidad de que las empresas construyan dos flujos separados de atención, lo cual implicaría sobreesfuerzos para las empresas.

Asimismo, se generaría una diferenciación en la atención, sustentada en el canal a través del cual registran su reclamo, lo cual implicaría una asimetría regulatoria para los usuarios en general.

De igual manera, el riesgo expuesto previamente sobre los tramitadores, también se encuentra en el canal presencial, toda vez que ellos podrían tener conocimiento de la información de validación sobre el servicio y elegirían dicho canal para registrar sus reclamos, quejas o apelaciones.

Por ello, saludamos la iniciativa de que únicamente los abonados puedan ingresar los pedidos, consideramos necesario se disponga la misma regla de atención independiente del canal a través del cual se registre el reclamo, queja o apelación.

COMENTARIOS VIETTEL

Sobre este punto, reiteramos nuestra posición de señalar las consecuencias inmediatas y/o las acciones que podría adoptar la empresa operadora cuando un abonado no logre validar correctamente las preguntas que serán fijadas por el lineamiento de la Gerencia General.

Esto, aunado a que, a la fecha, el TRASU tiene criterios discordantes frente a la falta de validación de los abonados durante el proceso de validación. Uno de los criterios adoptados, ya reportados y comentados vía comunicaciones previas, permite el pronunciamiento de fondo pese al fallo del abonado durante la validación de su condición. Situación que, le resta la importancia y hace caso omiso a la finalidad de las medidas excepcionales impuestas.

Bajo este parámetro, resultaría oportuno que el OSIPTEL califique la imposibilidad o validación incorrecta de un usuario y/o abonado, como un requisito de procedencia para la presentación del reclamo, apelación o queja, cuyo incumplimiento. Requisito que, al no poder subsanarse, recaerá como una causal de improcedencia.

Cabe precisar que, nuestra recomendación tiene como base que la validación de la condición del reclamante es equivalente al concepto de legitimidad activa para obrar. Cuya verificación es dotar de validez las actuaciones de quien inicia y continúa con el procedimiento de reclamo, apelación y/o queja. Por lo que, al carecer de esta legitimidad o no acreditarla correctamente, resultaría plenamente razonable no continuar con la tramitación del procedimiento y/o evitar pronunciarse sobre el fondo del acto reclamado.

Finalmente, consideramos que la omisión de validación de la condición del reclamante en las vías presenciales podría resultar poco favorable en el uso de este canal. Especialmente, porque los reclamantes no tendrán ningún incentivo para identificarse durante

Se acogió la sugerencia de señalar la consecuencia de no superar las validaciones establecidas. Cabe indicar que, dichas precisiones fueron mencionadas en la Resolución N° 315-2020-GG/OSIPTEL.

<p>la presentación de cualquier procedimiento, provocando el uso indebido de este canal a través de prácticas poco saludables ya detectadas por el propio regulador. Por ello, proponemos que las medidas de validación sean extendidas a los canales presenciales a fin de que los reclamantes se identifiquen plenamente durante la presentación de todos los procedimientos, independientemente del canal que sea elegido.</p>	
<p>Artículo del Proyecto para comentarios</p>	<p>Versión Final del artículo</p>
<p>DISPOSICIÓN FINAL Única. - Vigencia <i>Las disposiciones contenidas en la presente Norma entran en vigencia a partir del 1 de enero de 2021.</i></p>	<p>DISPOSICION TRANSITORIA Primera.- Vigencia <i>Las disposiciones establecidas en la presente Norma entran en vigencia a partir del 1 de marzo de 2021.</i></p> <p>Segunda.- Implementación <i>Previo a la entrada en vigencia de la modificación de la presente Norma, las empresas implementan de manera progresiva los lineamientos que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL; o emplean aquellas validaciones que actualmente utilizan para verificar la condición de abonado o usuario.</i></p>
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Posición del OSIPTEL</p>
<p>COMENTARIOS AFIN Nos dirigimos a ustedes, con relación a las recientes modificaciones al procedimiento de reclamos, apelaciones y quejas; y, de validación de identidad de abonados y usuarios que, conforme a las resoluciones de la referencia, entrarían en vigencia el próximo 1 de enero de 2021.</p> <p>Sobre el particular, las empresas asociadas a AFIN, expresan su preocupación por la imposibilidad de implementar nuevas reglas para la atención de reclamos, apelaciones y quejas, tomando en consideración que a la fecha no se han aprobado la totalidad de disposiciones requeridas para implementar las modificaciones al Reglamento de Gestión de Reclamos de Usuarios, y el corto tiempo que se tendría para adecuar los procesos y sistemas de atención.</p>	<p>Se acoge el comentario referido a brindar un plazo mayor para la implementación de los lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario. En ese sentido, dicha obligación y su tipificación entrará en vigencia a partir del 1 de marzo de 2021.</p> <p>Con relación al pedido de ampliación de la vigencia de las medidas extraordinarias – MEDEX es preciso indicar que mediante la Resolución N° 100-2020-CD/OSIPTEL publicada el 21 de agosto de 2020, el OSIPTEL evaluó el periodo de ampliación de dichas medidas extraordinarias, considerando que éstas solo podían ser prorrogadas hasta el 31 de diciembre de 2020, y en ese sentido, no es posible</p>

En efecto, la Resolución N° 100-2020-CD/OSIPTEL dispuso el cese de las Medidas Extraordinarias (en adelante MEDEX), lo que implicaba que, a partir del 1 de enero de 2021, el usuario se encontraría habilitado para interponer reclamos, apelaciones y quejas sin efectuar verificación alguna. Dicha situación se confirmó con la Resolución N°170-2020-CD/OSIPTEL publicada el 20 de noviembre de 2020, con la única variante que, a partir del 1 de enero de 2021, las apelaciones y quejas podrán ser interpuestos desde el número telefónico objeto de reclamo, salvo excepciones contempladas en dicha disposición.

No obstante, conscientes de las consecuencias podrían generarse al no validar la identidad del reclamante, el pasado viernes 4 de diciembre OSIPTEL publicó para comentarios los Lineamientos que aplicarán para que los abonados presenten un reclamo a través del canal telefónico o página web; planteándose su vigencia desde el 1 de enero de 2021.

Saludamos la acertada decisión adoptada, por su representada, de realizar validaciones de identidad que eviten potenciales conductas fraudulentas, protegiendo de ese modo a los abonados de terceros que podrían intentar suplantar su identidad al acceder procedimiento de reclamos. No obstante, consideramos que en tanto estos Lineamientos incorporarán nuevas acciones de validación de identidad, y que requieren cambios en nuestras plataformas y sistemas, además de la capacitación correspondiente para un adecuado cumplimiento de la norma en los flujos y procesos de atención, es fundamental contar con plazo suficiente para implementar los cambios propuestos, una vez que sean aprobados, siendo que en el mejor de los casos, conforme a las normas vigentes, contaríamos con 3 días hábiles para su implementación.

En tal sentido, dado que no podrían entrar en vigencia las nuevas reglas del procedimiento de reclamos de manera parcial, solicitamos que, en tanto se implementen los nuevos mecanismos de validación, que se aprobarían durante el presente mes, se mantenga la vigencia

evaluar en la presente norma su ampliación; sin perjuicio del análisis que realizará el OSIPTEL sobre dicha propuesta

<p>de las MEDEX, por un plazo de 4 meses, lo cual permitirá realizar las adecuaciones correspondientes a cargo de las empresas operadoras y una correcta implementación de las nuevas reglas de reclamos.</p>	
<p>COMENTARIOS ENTEL Conforme a lo anteriormente señalado, respetuosamente, presentamos una propuesta de Disposición Transitoria a aplicar durante la etapa de transición entre las validaciones establecidas en las Medidas Extraordinarias y los Lineamientos que Gerencia General disponga:</p> <p>Disposiciones Transitorias:</p> <p>PRIMERA.- Lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 25°, el numeral (iii) del literal a) del numeral 1 del artículo 60° y el numeral (iii) del literal a) del numeral 1 del artículo 73° del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, quedan suspendidos de manera inmediata y por un periodo de siete (07) meses contados a partir de la entrada en vigencia en la presente norma.</p> <p>SEGUNDA.- Lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 25° Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones queda suspendido de manera inmediata y por un periodo de siete (07) meses contados a partir de la de la aprobación de los Criterios para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas por parte de la Gerencia General.</p> <p>TERCERA.- En tanto no entren en vigencia los Criterios para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas por parte de la Gerencia General del OSIPTEL, se prórroga lo contenido en la Resolución 051-2018-CD/OSIPTEL.</p>	<p>Se acoge el comentario referido a brindar un plazo mayor para la implementación de los lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario. En ese sentido, dicha obligación y su tipificación entrará en vigencia a partir del 1 de marzo de 2021. Cabe indicar que el plazo solicitado de siete meses no se justifica teniendo en cuenta que los lineamientos propuestos comprenden algunos de los que actualmente las propias empresas operadoras vienen empleando. Asimismo, las mejoras propuestas no implican un desarrollo complejo que pueda demandar dicho plazo de siete meses.</p> <p>Con relación al pedido de ampliación de la entrada en vigencia de lo dispuesto en el numeral (iii) del literal a) del numeral 1 del artículo 60° y el numeral (iii) del literal a) del numeral 1 del artículo 73° del Reglamento de Reclamos, es de precisar que tales disposiciones fueron establecidas mediante la Resolución N° 170-2020-CD/OSIPTEL publicada el 20 de noviembre de 2020. Asimismo, cabe señalar que mediante Resolución N° 118-2020-CD/OSIPTEL publicada el 5 de setiembre de 2020, se presentó para comentarios la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos relacionado a los referidos artículos 60° y 73°, y <u>de los comentarios recibidos por las empresas operadoras, entre ellas, AMÉRICA MÓVIL, ENTEL, TELEFÓNICA y VIETTEL, no se observó alguno referido al plazo para su implementación.</u></p> <p>Sin perjuicio de ello, en atención a los sustentos expuestos actualmente, se considera pertinente la prórroga solicitada hasta el 1 de marzo de 2021.</p> <p>Finalmente, sobre el pedido de ampliación de la vigencia de las medidas extraordinarias – MEDEX, conforme se indicó previamente,</p>

	<p>mediante la Resolución N° 100-2020-CD/OSIPTEL publicada el 21 de agosto de 2020, el OSIPTEL evaluó el periodo de ampliación de dichas medidas extraordinarias, considerando que éstas solo podían ser prorrogadas hasta el 31 de diciembre de 2020, y en ese sentido, no es posible evaluar en la presente norma su ampliación; sin perjuicio del análisis que realizará el OSIPTEL sobre dicha propuesta.</p>
<p>COMENTARIOS TDP Respecto al plazo que se contaría para la elaboración del material, capacitación y despliegue de procesos. Cabe señalar que, la modificación normativa implica modificaciones en los procesos, las cuales son sustanciales en comparación al proceso vigente. De igual manera, aún no se cuenta con criterios y lineamientos finales establecidos por su Despacho para lograr ejecutar el cambio señalado, por lo que no es posible planificar los nuevos procesos. A continuación, pasamos a enunciar consideraciones sobre la propuesta normativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El proceso presenta modificaciones al flujo de atención y validación de identidad que se encontraría vigente en atención a la Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL, por lo que deben crearse los nuevos procesos y capacitar al personal de los distintos canales. 2. De igual manera, cabe precisar que se deben realizar los desarrollos en los aplicativos, así como en los sistemas correspondientes, que permitan realizar las validaciones del servicio y el registro conforme lo señala el nuevo procedimiento. 3. La capacitación a ser brindada a los asesores requeriría de un periodo de tiempo dentro de las jornadas laborales y no puede ser realizada de manera masiva, ya que podría impactar en los niveles de atención a través de los canales 4. De igual manera, se requiere de un periodo para poder realizar un despliegue adecuado del procedimiento, a fin de ejecutar monitoreos previos a la entrada en vigencia. <p>Por lo antes expuesto, creemos fundamental asegurar plazos adecuados para lograr un adecuado despliegue, por lo que</p>	<p>Se acoge el comentario referido a brindar un plazo mayor para la implementación de los lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario. En ese sentido, dicha obligación y su tipificación entrará en vigencia a partir del 1 de marzo de 2021. Cabe indicar que el plazo solicitado de tres meses no se justifica teniendo en cuenta que los lineamientos propuestos comprenden algunos de los que actualmente las propias empresas operadoras vienen empleando. Asimismo, las mejoras propuestas no implican un desarrollo complejo que pueda demandar dicho plazo.</p> <p>Finalmente, sobre el pedido de ampliación de la vigencia de las medidas extraordinarias – MEDEX, conforme se indicó previamente, mediante la Resolución N° 100-2020-CD/OSIPTEL publicada el 21 de agosto de 2020, el OSIPTEL evaluó el periodo de ampliación de dichas medidas extraordinarias, considerando que éstas solo podían ser prorrogadas hasta el 31 de diciembre de 2020, y en ese sentido, no es posible evaluar en la presente norma su ampliación; sin perjuicio del análisis que realizará el OSIPTEL sobre dicha propuesta.</p>

<p>solicitamos se extienda la vigencia de las Medidas Extraordinarias aprobadas por la Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL, Resolución N° 109- 2019-CD/OSIPTEL y N° 100-2020-CD/OSIPTEL, y se brinde un plazo de implementación de tres meses a fin de realizar una adecuada implementación y despliegue a los asesores.</p>	
<p>COMENTARIOS VIETTEL Consideramos que el plazo otorgado no sería prudente ni razonable para la implementación de estas nuevas medidas. Especialmente, porque no se han delimitado los lineamientos a ser establecidos para cada tipo de reclamante (usuario y abonado). Más aún, si debemos modificar las plataformas virtuales de presentación de reclamos, apelaciones y quejas, configurando las nuevas consultas que serán trasladadas posteriormente.</p> <p>Es importante precisar que, nuestro rechazo en el plazo de implementación al que hace referencia este numeral se reforzado por la tipificación del incumplimiento de esta medida como infracción leve.</p> <p>Siendo así, proponemos que el plazo de implementación sea computado días hábiles después que las empresas operadoras recibamos los lineamientos que deberemos implementar.</p>	<p>Se acoge el comentario referido a brindar un plazo mayor para la implementación de los lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario. En ese sentido, dicha obligación y su tipificación entrará en vigencia a partir del 1 de marzo de 2021.</p>
<p>OTROS COMENTARIOS</p>	
<p>COMENTARIOS ENTEL Por otro lado, consideramos pertinente comentar la entrada en vigencia de lo dispuesto en el numeral (iii) del literal a) del numeral 1 del artículo 60° y el numeral (iii) del literal a) del numeral 1 del artículo 73° del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones; en la cual se dispone el envío al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las observaciones de la apelación o queja a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o en su defecto, mediante mensajes de texto (SMS) al servicio público</p>	<p>Con relación al pedido de ampliación de la entrada en vigencia de lo dispuesto en el numeral (iii) del literal a) del numeral 1 del artículo 60° y el numeral (iii) del literal a) del numeral 1 del artículo 73° del Reglamento de Reclamos, es de precisar que tales disposiciones fueron establecidas mediante la Resolución N° 170-2020-CD/OSIPTEL publicada el 20 de noviembre de 2020. Asimismo, cabe señalar que mediante Resolución N° 118-2020-CD/OSIPTEL publicada el 5 de setiembre de 2020, se presentó para comentarios la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos relacionado a los referidos artículos 60° y 73°, y <u>de los comentarios recibidos por las empresas operadoras, entre ellas, AMÉRICA MÓVIL, ENTEL, TELEFÓNICA y</u></p>

móvil indicado por el usuario; los cuales constituyen obligaciones totalmente nuevas que requieren de un plazo de implementación a nivel técnico y procedimental. A nivel técnico se debe generar una solución con la capacidad de los sistemas de procesar la información ingresada en el formulario a un formato que pueda ser enviado de manera automática al cliente a su correo electrónico o a su teléfono móvil a través de un mensaje de texto. Por tal motivo, solicitamos al regulador considerar un plazo de siete (07) meses como mínimo para proceder a implementar la obligación señalada.

Asimismo, conforme se ha expuesto en los presentes comentarios, una implementación involucra distintas fases y etapas, las cuales no se ejecutan de manera inmediata, sino que requieren de evaluaciones y análisis para determinar los impactos y la solución más adecuada a éstos de manera que no repercutan al abonado y se implementen de manera idónea.

VIETTEL, no se observó alguno referido al plazo para su implementación.

Sin perjuicio de ello, en atención a los sustentos expuestos actualmente, se considera pertinente la prórroga solicitada hasta el 1 de marzo de 2021.