

A	:	DAVID VILLAVICENCIO FERNANDEZ GERENTE GENERAL (E)
CC	:	ANDRES AGUAYO BUSTAMANTE GERENTE DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION, COMUNICACIONES Y ESTADISTICA LUIS ALBERTO AREQUIPEÑO TAMARA GERENTE DE ASESORIA LEGAL RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO
ASUNTO	:	ANÁLISIS DE LA PRÓRROGA DE LA VIGENCIA DE LAS MEDIDAS TEMPORALES APLICABLES AL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS APROBADAS MEDIANTE RESOLUCIÓN N° 145-2020-CD/OSIPTEL
FECHA	:	10 de diciembre de 2020

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	Especialista Legal	Vanessa Thorsen Orrego
REVISADO POR	Especialista Legal Especialista Legal	Alexandra Cuya Manco Pamela Córdova Flores
APROBADO POR	Secretario Técnico Adjunto (e)	Carlos Maesaka Yamasaki



1. OBJETIVO

El presente informe tiene como objetivo evaluar la prórroga de la vigencia de las *“Medidas Temporales Aplicables al Procedimiento de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en el marco del Estado de Emergencia Sanitaria producido por el COVID-19”*, aprobadas mediante Resolución N° 0145–2020–CD/OSIPTEL, las cuales fueron emitidas con el fin de salvaguardar las restricciones sanitarias y el distanciamiento social y priorizando las medidas para virtualizar el procedimiento.

2. ANTECEDENTES

- i. Mediante Informe N° 018–TRASU/2020, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (antes Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios) propuso a la Alta Dirección la implementación de medidas temporales aplicables al procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en el marco del estado de emergencia sanitaria producido por el COVID–19, priorizando la tramitación digital durante este procedimiento; destacando entre éstas la elevación en formato digital de la documentación obrante en los expedientes de apelación y queja por parte de las empresas operadoras al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU).
- ii. En este contexto, mediante Resolución N° 075-2020-CD/OSIPTEL, el Consejo Directivo aprobó la publicación para comentarios del proyecto de norma que aprueba *“Medidas Temporales Aplicables al Procedimiento de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el Marco de la Emergencia Sanitaria por la existencia del COVID-19”*, confiriendo a los interesados un plazo de quince (15) días calendario a fin de que remita al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, OSIPTEL) sus observaciones y sugerencias al contenido y alcances de dicho proyecto normativo.
- iii. A través del Informe N° 028-2020/TRASU, se remitió a la Alta Dirección la sistematización de los comentarios formulados, por los ciudadanos, asociaciones de usuarios y empresas operadoras, entre otros, al proyecto normativo citado precedentemente.
- iv. Mediante Resolución N° 145-2020-CD/OSIPTEL publicada en el Diario Oficial El Peruano el 14 de octubre de 2020, el Consejo Directivo aprueba la norma que establece las *“Medidas Temporales Aplicables al Procedimiento de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el marco de la Emergencia Sanitaria por la existencia del COVID-19”*, las cuales estarían vigentes hasta el 31 de diciembre de 2020.

3. ANÁLISIS

3.1 Implementación de las medidas temporales

En virtud a lo dispuesto por el artículo primero de la Resolución N° 145-2020-CD/OSIPTEL, la tramitación de quejas y apelaciones de competencia del TRASU se registrará por las siguientes medidas:



i. Con relación a las notificaciones electrónicas de reclamos, recursos de apelación o quejas:

- Al momento de la presentación del reclamo, recurso de apelación o queja, la empresa operadora debe requerir la autorización expresa del usuario para la notificación vía correo electrónico; ello sin perjuicio del derecho del usuario de elegir la notificación personal a la que se refiere el artículo 36º del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos).
- Esta medida no es aplicable a los reclamos, recursos de apelación y quejas presentados por vía web, los cuales se rigen de acuerdo a lo establecido en el artículo 39º del Reglamento de Reclamos.

ii. Con relación a la elevación de expedientes y comunicaciones adicionales en formato digital por parte de la empresa operadora:

- La empresa operadora que cuente con una cantidad igual o mayor a quinientos mil (500 000) abonados a nivel nacional debe elevar los expedientes que contengan los recursos de apelación o las quejas al TRASU, en formato digital, adjuntando una carta de elevación firmada digitalmente por cada expediente, conforme a lo dispuesto en la Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento.
- La carta de elevación debe contener lo establecido en el numeral 2) del artículo 77º del Reglamento de Reclamos, exceptuando lo dispuesto en el literal e). Asimismo, dicha carta debe contener una declaración jurada respecto a la autenticidad de los documentos elevados, así como a la integridad de los mismos.
- La elevación en formato digital debe incluir un índice que contenga la lista de los documentos elevados. No es exigible lo establecido en los artículos 29º y 77º del Reglamento de Reclamos respecto de la carátula y numeración de folios.
- La empresa operadora debe conservar el original del expediente de reclamo, el cual contiene la documentación hasta la culminación de su etapa de tramitación, según lo establecido en el artículo 42º del Reglamento de Reclamos y, en caso sea requerido, debe enviar dicho original a la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU.
- La empresa operadora obligada a efectuar la elevación en formato digital debe remitir, por esa misma vía, las comunicaciones adicionales relacionadas a los expedientes de recursos de apelación o queja. Estas comunicaciones deben ser firmadas digitalmente, conforme a lo dispuesto en la Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento; y, contener, igualmente, la declaración jurada respecto a la autenticidad e integridad de los documentos remitidos.
- Esta modalidad de elevación en formato digital, así como la remisión de comunicaciones adicionales, es facultativa para las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor a quinientos mil (500 000) abonados a nivel nacional.

Asimismo, en el artículo cuarto de la resolución en mención, se dispuso aprobar el uso del expediente digital en el TRASU durante la vigencia de la norma; y, encargar a la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU disponer las reglas para la formación del mismo.

Cabe agregar que, la implementación de las medidas en mención ha significado el desarrollo de un trabajo conjunto y coordinado entre la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos y las empresas operadoras; asimismo, se ha contado con el concurso de la Oficina de Tecnologías de la Información para la evaluación, validación y funcionamiento de los aplicativos y sistemas requeridos para la ejecución de las medidas propuestas.



Este trabajo articulado ha permitido que la implementación del expediente digital se realice cumpliendo el plazo establecido en el artículo 7 de la Resolución N° 145-2020-CD/OSIPTEL (en 10 días hábiles desde el día siguiente de su publicación).

Es de destacar que, desde la puesta en marcha del expediente digital, los resultados obtenidos han sido satisfactorios, salvaguardando las restricciones sanitarias y el distanciamiento social, así como priorizando las medidas para virtualizar el procedimiento.

Por su parte, la elevación en formato digital no sólo fue realizada por las empresas operadoras obligadas a ello, sino que incluso se ha elevado digitalmente documentación proveniente de una empresa operadora no obligada por la norma, tal es el caso de la empresa Americatel Perú S.A. En la misma línea, DIRECTV Perú S.R.L. ha manifestado su interés para remitir, facultativamente, su documentación conforme lo establecido en la referida norma.

Adicionalmente, resulta importante mencionar que, en el plazo establecido por la norma bajo análisis (3 días antes de su publicación), se ha elaborado y compartido con las empresas operadoras los Lineamientos para la elevación del expediente digital.

En este orden de ideas, se puede observar que, la implementación de estas medidas ha tenido un impacto positivo en el involucramiento y participación de las empresas operadoras, habiéndose realizado dentro de los plazos establecidos sin mayores contratiempos.

3.2 Evaluación de la ejecución de las medidas temporales

En el marco de lo dispuesto en el artículo 7° de la Resolución 145-2020-CD/OSIPTEL, la ejecución de las medidas temporales inició el pasado 28 de octubre de 2020, luego de un periodo de pruebas y mejora de los aplicativos orientados a garantizar un óptimo flujo de la documentación por parte de las empresas operadoras al TRASU.

Cabe señalar que, la implementación de estas medidas se enmarcan en las disposiciones normativas relacionadas al gobierno electrónico y la simplificación administrativa, así como a los lineamientos implementados para salvaguardar la seguridad de los colaboradores del Estado y la ciudadanía en el marco de la pandemia COVID 19, disponiendo que la tramitación de quejas y apelaciones se efectúe a través de medios digitales que garantizan el distanciamiento social.

Asimismo, la elevación digital de expedientes ha producido un ahorro de tiempo de por lo menos un (1) día en el área de trámite documentario en cuanto a la recepción y procesamiento de la documentación. Ello repercute de manera positiva en la tramitación de los expedientes, en la medida que se optimiza el tiempo de análisis requerido para emitir un pronunciamiento oportuno y debidamente motivado de cara a las quejas y apelaciones interpuestas por los administrados.

En el siguiente cuadro se puede observar de manera gráfica un análisis comparativo de las actividades y recursos desplegados para el procesamiento de la documentación remitida en formato físico y de manera virtual.



Cuadro comparativo del tiempo promedio para el registro, calificación y asignación de expedientes

Expediente elevado en Físico	Días	Expediente elevado en formato digital vía SFTP	Días
Recepción de documentos físicos en cajas de custodia de la EO que contienen los originales y cargos de lo elevado en el día.	Día 0	Recepción de documentos digitales a través del mecanismo SFTP organizados en carpetas según el tipo de documento elevado.	Día 0
Revisar el número de folios existentes con la carta de elevación y los requisitos para la elevación del expediente	Día 0	Verificar que coincida el listado excel de los expedientes y comunicaciones adicionales, así como la cantidad de archivos remitidos, con la documentación transferida al enlace SFTP.	Día 1
		Revisar que cada carta de elevación o comunicación adicional se encuentre firmada digitalmente. Asimismo, que contenga una Declaración Jurada respecto de la autenticidad e integridad de los documentos elevados.	Día 1
		Revisar que se haya incluido un índice del expediente y los requisitos para la elevación del expediente.	Día 1
Si es conforme sellar los documentos con la fecha de recepción por la Mesa de Partes – TRASU; de lo contrario, devolver a la empresa operadora los documentos observados, sellando los documentos con la fecha de recepción por la Mesa de Partes – TRASU y con el sello de devolución otorgando el plazo para subsanar de dos (2) días hábiles.	Día 0	Si es conforme mediante correo electrónico se brinda conformidad a la Empresa Operadora; de lo contrario, se indicará las observaciones en el referido correo y se otorgará el plazo máximo de dos días hábiles para subsanar los mismos.	Día 1
Crear los expedientes o registrar las comunicaciones adicionales en el SISTRAM	Día 0	Crear los expedientes o registrar las comunicaciones adicionales en el SISTRAM	Día 1
Entregar al proveedor de digitalización para su digitalización y carga al OnBase.	Día 1 y 2	Cargar los documentos al OnBase. Registrar el número de expediente, tipo de recurso y tipo documental para importar los archivos elevados a través del SFTP al OnBase. De esa forma, podrán visualizarse los expedientes o comunicaciones adicionales en el SISTRAM.	Día 1
Calificación de Expedientes	Día 3	Calificación de Expedientes	Día 2

En este contexto, como se puede apreciar, durante el primer mes de vigencia de las medidas temporales aprobadas por la Resolución N° 0145–2020–CD/OSIPTEL, se han obtenido resultados favorables, no sólo salvaguardando las restricciones sanitarias y el distanciamiento social, así como priorizando las medidas para virtualizar el procedimiento, sino también, al reducir el tiempo de tramitación al eliminar la actividad de digitalización inicial de los expedientes; y, por otro, al lograr una participación activa de las empresas operadoras; por lo cual, se sugiere extender la vigencia de estas medidas por un periodo adicional de siete (7) meses.



3.3 Marco Normativo Sustentatorio

El artículo segundo de la Resolución subexamine encomendó a la Gerencia General evaluar la ejecución de las disposiciones referidas a la elevación en formato digital de la documentación al TRASU, relacionada a las apelaciones y quejas, a fin de considerar su continuidad.

“Artículo segundo.- Encargar a la Gerencia General disponga las acciones necesarias para que las disposiciones referidas a la elevación en formato digital se evalúen hasta el 15 de diciembre del presente año, a fin de considerar su continuidad.”

Al respecto, como se ha evidenciado en los párrafos precedentes, la implementación de dichas medidas ha producido un impacto positivo en la transferencia de la documentación al TRASU por las empresas operadoras, y su consiguiente procesamiento, sustentado ello en la optimización de recursos y resultados.

Cabe agregar que, las implementaciones de las medidas temporales tuvieron como principal sustento las disposiciones normativas emitidas en el marco de la Declaratoria de emergencia por las graves circunstancias generadas como consecuencia de la pandemia del COVID-19, escenario que aún se mantiene y que demanda por parte de la administración pública la adopción de medidas conducentes a mitigar sus efectos y salvaguardar la salud y el bienestar de los ciudadanos.

Es así que, mediante Decreto Supremo N° 031–2020–PCM de fecha 27 de noviembre de 2020, se amplió la emergencia sanitaria en el país, por un periodo de noventa (90) días contados a partir del 7 de diciembre de 2020; el mismo que, podrá extenderse si la situación lo amerita por lo que las medidas de distanciamiento social, entre otras conducentes a reducir el riesgo de contagio siguen vigentes.

En la misma línea, debe tenerse presente que el Poder Ejecutivo, en el marco del artículo 10° del Decreto de Urgencia N° 026–2020 y sus modificatorias, estableció diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional, entre ellas, el trabajo remoto regulado por el Título II, estableciendo garantías para la observancia de la jornada de trabajo y el goce del derecho al descanso, reconocidos en la Constitución Política del Perú, cuya vigencia ha sido extendida por el Decreto de Urgencia N° 127–2020 hasta el 31 de julio de 2021, por lo que, en ese entendido y siguiendo una línea de uniformidad y concordancia entre los lineamientos aplicables para la administración pública, consideramos que las medidas temporales aplicables al procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones dictadas en el marco del estado de emergencia sanitaria COVID-19, deben extenderse también hasta dicha fecha.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. La evaluación de la ejecución de las medidas temporales revela un balance positivo, no sólo salvaguardando las restricciones sanitarias y el distanciamiento social, así como priorizando las medidas para virtualizar el procedimiento, sino considerando la optimización de recursos y resultados obtenidos, lo que se materializa en la reducción del tiempo empleado para la transferencia y procesamiento de la documentación referida a las quejas y apelaciones remitidas al TRASU por las empresas operadoras, en comparación a la remisión en físico de la indicada documentación.



- 4.2. La situación de emergencia sanitaria, en cuyo marco se emitieron las medidas temporales aplicables a los procedimientos de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, no ha sido superada hasta el momento; por el contrario, esta situación ha motivado la adopción de medidas destinadas a seguir garantizando la seguridad y la salud de los ciudadanos, destacando entre éstas la ampliación del trabajo remoto hasta el 31 de julio de 2021; y, la prórroga de la emergencia sanitaria hasta el 7 de marzo de 2021, pudiendo ampliarse por un plazo mayor.
- 4.3. En este orden de ideas, resulta necesario proponer la prórroga de las medidas temporales vinculadas al procedimiento de reclamos, que permitan salvaguardar las restricciones sanitarias y el distanciamiento social, habilitando la virtualización de trámites, así como la priorización del uso de los medios digitales, las cuales deberán permanecer vigentes hasta el cese de la emergencia sanitaria y de las políticas dispuestas por el Poder Ejecutivo para el trabajo remoto.
- 4.4. En ese sentido, se recomienda elevar al Consejo Directivo el proyecto de resolución correspondiente que propone la prórroga de la vigencia de las medidas dispuestas por el OSIPTEL mediante la Resolución N° 0145-2020-CD/OSIPTEL, hasta el 31 de julio de 2021.

Atentamente,

