

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL****N° 00337-2020-GG/OSIPTEL**Lima, **30 de diciembre de 2020**

|               |                                                                                |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETO</b> | INSTRUCTIVO TÉCNICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS. |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------|

**VISTOS:**

- i) El Proyecto de Resolución presentado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario, que tiene por objeto disponer la aprobación del Instructivo Técnico para la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios;
- ii) El Informe N° 00055-DAPU/2020, que sustenta el proyecto al que se refiere el numeral precedente y recomienda su aprobación; con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, este Organismo aprobó el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), el cual fue modificado mediante Resoluciones N° 127-2016-CD/OSIPTEL, N° 048-2017-CD/OSIPTEL, N° 051-2018-CD/OSIPTEL, N° 266-2018-CD/OSIPTEL y N° 170-2020-CD/OSIPTEL;

Que, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el día 20 de noviembre de 2020, se modificó el Reglamento de Reclamos, incluyendo – entre otros- el Título XXII que establece los alcances, obligaciones y otras actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Usuarios, que es el sistema informático mediante el cual el usuario puede registrar directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTEL sus problemas respecto de sus servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales son comunicados a la empresa operadora a efectos que brinde una respuesta y solución al mismo;

Que, la Segunda Disposición Final de la Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTEL establece que en el plazo máximo de dos (2) meses de su aprobación, la Gerencia General aprueba el Instructivo Técnico referido al Sistema de Gestión de Usuarios;

Que, asimismo, en dicha Disposición Final se establece que el Instructivo Técnico del Sistema de Gestión de Usuarios debe contener como mínimo la siguiente información: (i) las formas de acceso al sistema, (ii) el procedimiento para el registro y atención de los problemas reportados por los usuarios, (iii) la relación de problemas a ser reportados por los usuarios a través del sistema, (iv) la información a ser entregada por las empresas operadoras y (v) otras características relacionadas con el sistema;

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

Que, mediante Resolución N° 00261-2020-GG/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 21 de octubre del 2020, la Gerencia General aprobó la publicación para comentarios del público en general del Proyecto de Instructivo Técnico para la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios;

Que, las empresas operadoras América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. presentaron sus comentarios al referido proyecto de Instructivo Técnico;

Que, cumpliendo con las funciones y objetivos que corresponden al OSIPTEL conforme al marco legal antes reseñado, es pertinente aprobar el Instructivo Técnico para la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios;

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 el Instructivo Técnico para la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios.

**Artículo Segundo.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en el diario oficial El Peruano. Asimismo, disponer que la presente Resolución, el Informe de VISTOS, la Matriz de Comentarios y el 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>).

Regístrese y comuníquese,

DAVID VILLAVICENCIO FERNANDEZ  
GERENTE GENERAL (E)

