Anexo N° 1: MATRIZ DE COMENTARIOS

PROYECTO DE INSTRUCTIVO TÉCNICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS

Resolución de Gerencia General N° 00261-2020-GG/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 21 de octubre de 2020

Comentarios recibidos:

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

- Comunicación de Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, TELEFONICA), remitida mediante Documento TDP-3263-AG-GER-20, recibida el 05 de noviembre de 2020.
- Comunicación de América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, CLARO), remitida mediante Documento DMR-CE-2379-20, recibida el 05 de noviembre de 2020.
- Comunicación de Entel Perú S.A (en adelante, ENTEL), remitida mediante Documento CGR-4173/2020, recibida el 06 de noviembre de 2020.
- Comunicación de VIETTEL PERU S.A.C. (en adelante, BITEL), remitida mediante Carta N ° 2629-2020/DL, recibida el 05 de noviembre de 2020.

NUMERAL DEL PROYECTO DE INSTRUCTIVO TECNICO	VERSION FINAL DEL NUMERAL DEL INSTRUCTIVO TECNICO
I. OBJETIVO *El presente Instructivo tiene por objetivo establecer los lineamientos necesarios que permitan al OSIPTEL y a las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones implementar el Sistema de Gestión de Usuarios (en adelante, Sistema), a efectos de lograr que la operatividad y funcionamiento del mismo sean los adecuados y eficientes, permitiendo que los usuarios finales de los servicios públicos de telecomunicaciones puedan registrar sus problemas y estos puedan ser atendidos por las empresas operadoras.*	***I. OBJETIVO*** *El presente Instructivo tiene por objetivo establecer los lineamientos necesarios que permitan al OSIPTEL y a las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones implementar el Sistema de Gestión de Usuarios (en adelante, Sistema), a efectos de lograr que la operatividad y funcionamiento del mismo sean los adecuados y eficientes, permitiendo que los usuarios finales de los servicios públicos de telecomunicaciones puedan registrar sus problemas y estos puedan ser atendidos por las empresas operadoras.*
COMENTARIOS RECIBIDOS	**POSICIÓN DEL OSIPTEL**
No se recibieron comentarios.	No se recibieron comentarios.
NUMERAL DEL PROYECTO DE INSTRUCTIVO TECNICO	**VERSION FINAL DEL NUMERAL DEL INSTRUCTIVO TECNICO**
II. DEFINICIONES *Para efectos del presente Instructivo se aplican las siguientes definiciones:* ***1. Anulado:*** *es el estado que indica que el Sistema anuló el problema registrado por el usuario final, a solicitud de este.* ***2. Calificación de la atención****: es la calificación que realiza el usuario final a través del Sistema respecto de la respuesta brindada por la empresa operadora en atención al problema registrado.* ***3. Canal de atención:*** *es el medio o canal utilizado por el usuario final para realizar una solicitud o trámite respecto de los servicios de telecomunicaciones ante la empresa operadora. Los canales de atención pueden ser a través de: la página web, el canal telefónico, el centro u oficina de atención, el punto de venta habilitado para la*	***II. DEFINICIONES*** *Para efectos del presente Instructivo se aplican las siguientes definiciones:* ***1. Anulado:*** *es el estado que indica que el Sistema anuló el problema registrado por el usuario final, a solicitud de este.* ***2. Calificación de la atención****: es la calificación que realiza el usuario final a través del Sistema respecto de la respuesta brindada por la empresa operadora en atención al problema registrado.* ***3. Canal de atención:*** *es el medio o canal utilizado por el usuario final para realizar una solicitud o trámite respecto de los servicios de telecomunicaciones ante la empresa operadora. Los canales de atención pueden ser a través de: la página web, el canal telefónico, el centro u oficina de atención, el punto de venta habilitado para la*

presentación de solicitudes o trámites, el canal WhatsApp, entre otros. ***(…)*** ***7. Código de pedido:*** *es el código o número correlativo con el cual la empresa operadora ha registrado en sus sistemas una solicitud o pedido del usuario, relacionado al servicio público de telecomunicaciones. El usuario podrá registrar su problema en el Sistema de Gestión de Usuarios, siempre que se trate de una solicitud previa realizada ante la empresa operadora y que ésta le haya brindado el código de pedido respectivo.* ***(…)*** ***26.*** **Sistema de Gestión de Usuarios:** es el sistema informático mediante el cual el usuario final 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. El acceso a dicho sistema se realiza a través de la página web, aplicativo móvil u otra herramienta informática que el OSIPTEL habilite para tal fin. ***(...)*** ***29. Válido:*** *es el resultado positivo de: (i) la validación de la titularidad del usuario final, o (ii) la confirmación del correo electrónico dentro de las 24 horas por parte del usuario final.*	*presentación de solicitudes o trámites, el canal WhatsApp, entre otros.* ***(…)*** ***7. Código de pedido:*** *es el código o número correlativo con el cual la empresa operadora ha registrado en sus sistemas una solicitud o pedido del usuario, relacionado al servicio público de telecomunicaciones.* ***No corresponde la entrega del código de pedido, en caso el usuario haya solicitado expresamente la presentación de un reclamo****. El usuario podrá registrar su problema en el Sistema de Gestión de Usuarios, siempre que se trate de una solicitud previa realizada ante la empresa operadora y que ésta le haya brindado el código de pedido respectivo.* ***(…)*** ***26.*** **Sistema de Gestión de Usuarios:** es el sistema informático mediante el cual el usuario final 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. El acceso a dicho sistema se realiza a través de la página web, aplicativo móvil u otra herramienta informática que el OSIPTEL habilite para tal fin. **El Sistema de Gestión de Usuarios puede tener una distinta denominación para fines de difusión, lo cual será comunicado oportunamente.** (...) ***29. Válido:*** *es el resultado positivo de: (i) la validación de la titularidad del usuario final, o (ii) la confirmación del correo electrónico dentro de las 24 horas por parte del usuario final.*
COMENTARIOS RECIBIDOS	**POSICIÓN DEL OSIPTEL**
No se recibieron comentarios.	Si bien no se recibieron comentarios, se ha incorporado una precisión en el concepto del código de pedido y en el Sistema de Gestión de Usuarios, en atención a la definición utilizada en la Resolución de

<table>
<tr><td></td><td>Consejo Directivo N° 0170-2020-CD/OSIPTEL que aprobó la modificación al Reglamento de Reclamos.</td></tr>
<tr><td>NUMERAL DEL PROYECTO DE INSTRUCTIVO TECNICO</td><td>VERSION FINAL DEL NUMERAL DEL INSTRUCTIVO TECNICO</td></tr>
<tr><td>

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

3.1 El presente Instructivo es de aplicación a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o mayor a 500,000 abonados a nivel nacional.

3.2 El Sistema de Gestión de Usuarios se emplea para gestionar la atención de los problemas reportados por los usuarios finales. Los problemas están clasificados en categorías y subcategorías.

Tabla N° 1: Relación de problemas clasificados según la categoría y subcategoría

N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA
1	BAJA	Baja no ejecutada
		Baja no solicitada
		Baja no recibida
2	BLOQUEO DE EQUIPO	Bloqueo de equipo terminal no ejecutado
3	CALIDAD	Sin servicio y está al día en sus pagos
		Problemas de Velocidad
		Intermitencia (indicar llamadas, SMS y/o datos)
		No cuento con X canal(es) de televisión de mi programación Nota: X cantidad de canales

(...)

8	PORTABILIDAD NUMÉRICA	Portabilidad no ejecutada por el Cedente
		Portabilidad no ejecutada por el Receptor
		Rechazo injustificado a la Solicitud de Portabilidad

(...)

</td><td>

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

3.1 El presente Instructivo es de aplicación a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o mayor a 500,000 abonados a nivel nacional.

3.2 El Sistema de Gestión de Usuarios se emplea para gestionar la atención de los problemas reportados por los usuarios finales. Los problemas están clasificados en categorías y subcategorías.

Tabla N° 1: Relación de problemas clasificados según la categoría y subcategoría

N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA
1	BAJA	Baja no ejecutada
		Baja no solicitada
		Baja no recibida
2	BLOQUEO DE EQUIPO	Bloqueo de equipo terminal no ejecutado
3	CALIDAD	Sin servicio y está al día en sus pagos
		Problemas de Velocidad
		Intermitencia (indicar llamadas, SMS y/o datos)
		No cuento con X canal(es) de televisión de mi programación Nota: X cantidad de canales

(...)

4	**INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES**	No cuento con X canal(es) de televisión de mi programación Nota: X cantidad de canales

(...)

</td></tr>
</table>

14	TRASLADO	Falta de respuesta a la solicitud de traslado
		Traslado no ejecutado

N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA
15	OTROS QUE SE DETERMINEN	Otros que se determinen

9	PORTABILIDAD NUMÉRICA	Portabilidad no ejecutada por el Cedente (**No recibe llamadas del operador Cedente y sí puede hacer llamadas desde el operador Receptor)**
		Portabilidad no ejecutada por el Receptor **(No puede hacer ni recibir llamadas desde el operador Receptor)**
		Rechazo injustificado a la Solicitud de Portabilidad
14	TRASLADO	Falta de respuesta a la solicitud de traslado
		Traslado no ejecutado

COMENTARIOS RECIBIDOS	**POSICIÓN DEL OSIPTEL**
BITEL Respecto a la relación de problemas planteados por el OSIPTEL, podemos advertir que en la categoría N° 15, se deja abierta la opción a que el cliente pueda reportar problemas distintos a lo contemplado en el Reglamento de Reclamos o normativa aprobada por el OSIPTEL. Permitiéndose así, el uso indiscriminado del sistema en materias de las que OSIPTEL podría no tener competencia, como: avería de equipos celulares, inconvenientes en la aplicación de garantías de terminales, solicitudes de información sobre datos personales u otros. Motivo por el que, consideramos necesario que el OSIPTEL delimite, de manera taxativa, las materias que serán tramitadas en el sistema. Para este efecto, las empresas operadoras compartimos información sobre los registros de reclamos, apelaciones y quejas; de cuyo contenido es posible concluir aquellos inconvenientes que frecuentemente son reportados por los usuarios y pueden ser atendidos con prontitud. (Ej. El sistema de casos céleres) esto en aras de cumplir con la tipicidad correspondiente y la finalidad para la que está prevista el Sistema.	En atención al comentario recibido, se debe aclarar que el numeral 15 de la Tabla 1 referido a "*Otros que se determinen*" no está previsto para que desde el aplicativo (web o móvil), se presente como una alternativa de selección o marcado por parte del usuario; sino que está referido a que posteriormente, cuando se identifiquen problemas recurrentes que requieren ser gestionados a través del Sistema de Gestión de Usuarios, se incluyan oportunamente. En ese sentido, a efectos de evitar confusiones se elimina el numeral 15 de la Tabla N° 1: "*Otros que se determinen*", considerando que el último párrafo del numeral 3.2, contempla que se incluirán problemas que sean recurrentes, conforme se señala a continuación: "*A efectos de iniciar el funcionamiento (…).Posteriormente, se adicionarán otras categorías y subcategorías de los problemas más recurrentes que requieren ser gestionados a través del Sistema.*"

CLARO **Numeral 3.2: Materias para la atención de problemas** Al respecto debemos manifestar que las materias para atención de problemas –considerando la fase inicial de este proyecto– deberían estar debidamente delimitadas. Asimismo, no estamos de acuerdo con la inclusión de los siguientes puntos: • Cajones de sastre, debido a que serían gestiones cuyo flujo de atención no podría organizarse de antemano, impactando en las coordinaciones internas y por consecuencia repercutiendo en los tiempos esperados (y regulados) de atención. Debido a ello, solicitamos eliminar el punto 15 "Otros que se delimiten". • Escenarios no vinculados directamente a la prestación final del servicio de telecomunicaciones tales como problemas de cableados o postes en mal estado u otros temas de infraestructura. Ello debe ser así pues la lógica de este instrumento es priorizar aquellas atenciones que impactan directamente en la calidad del servicio brindado. • Solicitamos cordialmente brindar precisiones - de acuerdo al Reglamento de Reclamos - en relación a algunos conceptos incluidos para poder estructurar flujos con las áreas impactadas: - ¿No brindar todos los canales contratados apunta a un supuesto de calidad o de incumplimiento de condiciones contractuales? Solicitamos precisar los escenarios correspondientes. - ¿No brindar un saldo promocional involucra un caso de problemas con recargas o de incumplimiento de ofertas y promociones? Solicitamos precisar los escenarios correspondientes. - ¿Sin servicio y está al día en sus pagos es un caso de calidad o de suspensión del servicio? Solicitamos precisar los escenarios correspondientes. - ¿Qué se entiende por baja o migración no recibida (en comparación con una baja o migración no ejecutada) y cómo	Con relación al comentario referido al numeral 15: "*Otros que se determinen*" de la Tabla 1, se debe indicar que se elimina el citado numeral a efectos de evitar confusiones, pero se aclara que posteriormente cuando se identifiquen otros problemas recurrentes que requieran ser gestionados a través del Sistema de Gestión de Usuarios, éstos se incluirán oportunamente. Respecto del comentario referido a la posibilidad de no incluir problemas de cableados o postes en mal estado u otros de infraestructura, debemos mencionar que, conforme se ha señalado en anteriores oportunidades el Sistema de Gestión de Usuarios busca sistematizar el trámite de las gestiones y comunicaciones que realiza el OSIPTEL con las diferentes empresas operadoras, las cuales también se encuentran relacionadas a problemas de postes y cableado. Asimismo, se debe señalar que estos problemas representan un riesgo a la seguridad de las personas en la vía pública que podrían incluso afectar no solo a una, sino a varias personas que circulan próximas a la infraestructura en mal estado; además de ello, se debe tener en cuenta la posible afectación en el servicio de telecomunicaciones que brinda la empresa operadora. En ese sentido, si bien el Sistema de Gestión de Usuarios, para iniciar su funcionamiento contempla los problemas priorizados de los servicios de telecomunicaciones, se considera conveniente que gradualmente se incluya esta temática, a efectos de coadyuvar en la seguridad y prever posibles accidentes. Con relación a la solicitud de realizar algunas precisiones en algunos conceptos para que su representada pueda estructurar flujos con las área impactadas, le señalamos lo siguiente:

podría corroborarse objetivamente estos supuestos de falta de atención? Hemos tenido casos en donde los usuarios solicitan estas gestiones en cadenas de venta como Saga Falabella; ¿Ello se va a considerar como una baja no recibida? Solicitamos precisar los escenarios correspondientes. - Pretensiones adicionales a las solicitadas directamente a las empresas operadoras. Solicitamos precisar los escenarios correspondientes. Finalmente, resaltamos que las pretensiones a atender son no dinerarias, sin cabida a encauzamientos.	1. En caso el problema reportado se encuentre referido a que no se habría incluido en la parrilla de programación todos los canales contratados, este debe considerarse como un supuesto de incumplimiento de condiciones contractuales. Si el problema comprende canales cuya imagen es borrosa o se entrecorta, debe considerarse como un problema de calidad. 2. En caso de falta de saldo promocional correspondiente a una recarga, se considera como un problema de tarjetas de pago. 3. En caso se reporte la falta de servicio, la empresa operadora debe verificar si el servicio registra una suspensión, en cuyo caso lo considera como tal; caso contrario, si no se registra la ejecución de una suspensión, corresponde se considere como un problema de calidad del servicio. 4. La baja o migración no recibida implica que el abonado intentó presentar alguna de estas solicitudes en los canales de atención establecidos por la empresa operadora, sin embargo, no fueron registradas (no se brindó la constancia respectiva y/o código de pedido). En el caso de la baja o migración no ejecutada, se encuentra un pedido registrado en los sistemas de la empresa y/o el abonado cuenta con el código de pedido o constancia de su presentación, pero éste no se realiza dentro del plazo establecido. En caso la solicitud de baja o migración se presente en un canal no autorizado, no nos encontraremos ante una baja no ejecutada dado que el pedido no fue ingresado válidamente; y del mismo modo, no se configura un caso de baja o migración no recibida toda vez que los pedidos deben presentarse en los canales establecidos. De otro lado, con relación al comentario sobre los problemas reportados que comprenden pretensiones dinerarias, estas podrían de ser el caso, ser atendidas por la empresa operadora para solucionar el problema. Asimismo, en aquellos casos en los que el

		problema sea presentado como un reclamo a través del Sistema de Gestión de Usuarios, y que requiera de encauzamiento, éste debería ser aplicado por la empresa operadora en los casos según corresponda de conformidad con el Reglamento de Reclamos.
	ENTEL **Respecto al numeral 3.1:** Sobre el particular, reiteramos nuestro comentario vertido a la Resolución N° 118-2020-CD/OSIPTEL referente al ámbito de aplicación del Sistema de Gestión de Usuarios a aquellas empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o mayor a 500 000 abonados a nivel nacional. Al respecto, solicitamos se considere la siguiente propuesta: No aplicar el referido sistema para aquellas empresas operadoras que han implementado un sistema de atención eficiente que involucre la tramitación directa de estos incidentes o problemas; o, No aplique para aquellas empresas operadoras que en el año 2019 no han superado un umbral de casos reportados que justifique la inversión de implementar el Sistema de Gestión de Usuarios. En consecuencia, reiteramos nuestra solicitud de reconsiderar el ámbito de aplicación del Sistema de Gestión de Usuarios a un criterio distinto a la cantidad de abonados. **Respecto al numeral 3.2:** No obstante a lo señalado en el párrafo anterior, en referencia a la relación de problemas clasificados según la categoría y subcategoría, advertimos que muchos de ellos, como, Baja, Calidad, Detalle de Llamadas, Instalación/activación/Portabilidad numérica, Recibo, suspensión del servicio, migración, entre otros, corresponden a materias reclamables conforme lo establece el TUO de las Condiciones de Uso o el TUO del Reglamento de Portabilidad de ser el caso; lo que implica que cada uno de ellos poseen un	En atención al comentario, se debe indicar que mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0170-2020-CD/OSIPTEL publicada el 20/11/2020, se estableció la obligatoriedad de implementar el Sistema de Gestión de Usuarios a aquellas empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o mayor a 500 000 abonados a nivel nacional. En ese sentido, el presente Instructivo desarrolla los aspectos técnicos para su implementación. Con relación al numeral 3.2, se debe aclarar que el Sistema de Gestión de Usuarios ha sido concebido para permitir el registro de los problemas que reportan los usuarios ante el OSIPTEL, por lo que indistintamente que el problema corresponda o no a una materia reclamable establecida ya sea en el TUO de las Condiciones de Uso o el TUO del Reglamento de Portabilidad, se busca que el problema reportado ante el OSIPTEL sea atendido y solucionado en la

procedimiento propio y regulado a través del Reglamento de Reclamos aprobado a través de la Resolución N° 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias. En tal sentido, cada materia reclamable debería seguir el procedimiento previamente establecido en el Reglamento de Reclamos; lo contrario, implicaría una sobre-regulación sobre las materias que el cliente puede ejercer su derecho de acción (reclamar). Asimismo, del Informe N° 00001-DAPU/2020 no advertimos el sustento técnico o justificación alguna que se consideró para contemplar las materias objeto de atención a través del Sistema de Gestión de Usuarios. En tal sentido, solicitamos al Organismo Regulador reconsiderar la relación de problemas clasificados puesto que la gran mayoría responden a materias reclamables y se contemplen solo aquellas no establecidas como tal.	brevedad por la empresa operadora, sin necesidad de que llegue a un reclamo. Asimismo, se debe aclarar que no existe una sobre-regulación, pues conforme a la Resolución de Consejo Directivo N° 0170-CD-2020/OSIPTEL, se establece entre otros, que los problemas reportados a través del Sistema de Gestión de Usuarios serán gestionados o tramitados siempre que no se encuentren en un procedimiento de reclamo sea de primera o segunda instancia, conforme al siguiente artículo: ***"Artículo 90.- Solicitud previa ante la empresa Operadora*** *El usuario realiza el registro en el Sistema de Gestión de Usuarios, siempre que previamente haya presentado su solicitud ante la empresa operadora.* *Para el registro de problemas en el Sistema de Gestión de Usuarios, se podrá solicitar el código de pedido otorgado previamente por la empresa operadora.* *En caso el usuario hubiera presentado una reclamación que se encuentre en plazo para la ejecución de una solución anticipada de reclamo, o un reclamo que se encuentre en trámite en primera o segunda instancia por el mismo hecho registrado en el sistema, la empresa operadora debe informar dicha situación a través del Sistema de Gestión de Usuarios, asimismo, debe abstenerse de gestionar su atención por este canal y seguir con la solución anticipada de reclamo o el trámite del procedimiento de reclamo respectivo." (el subrayado es nuestro)* De otro lado, con relación al sustento o justificación de la relación de problemas a ser gestionados a través del Sistema de Gestión de Usuarios, se debe indicar que el sustento se encuentra en el Informe N° 026-DAPU/2020 en el que se indica la relación de problemas y sus cantidades registradas en el año 2019 y 2020 reportados por los usuarios ante el OSIPTEL, los cuales han sido contemplados en el Instructivo Técnico del Sistema de Gestión de Usuarios. En atención a lo expuesto en los párrafos precedentes, se debe indicar que no se acoge el comentario referido en el numeral 3.2.

TELEFÓNICA No se recibieron comentarios.	No se recibieron comentarios.
NUMERAL DEL PROYECTO DE INSTRUCTIVO TECNICO	**VERSION FINAL DEL NUMERAL DEL INSTRUCTIVO TECNICO**
IV. FORMAS DE ACCESO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS ***4.1 Desde el aplicativo móvil del OSIPTEL*** *Los usuarios finales pueden acceder al Sistema de Gestión de Usuarios desde el aplicativo móvil (sistema Android o iOS) desarrollado por el OSIPTEL.* *El uso del citado aplicativo no genera costos para el usuario final, quien puede utilizarlo inclusive si no contara con saldo en su plan de datos, independiente de la modalidad de pago (sea prepago o postpago).* *El usuario final descarga el aplicativo móvil del Sistema de Gestión de Usuarios desde las tiendas de aplicaciones: play store o app store.* *Una vez registrado el usuario final a través del aplicativo móvil, no podrá registrar un nuevo usuario. El registro se asocia al código interno del equipo terminal móvil (MAC) y los siguientes ingresos no requieren de nueva autenticación, salvo que se actualice el sistema del equipo terminal móvil.* ***4.2 Desde la página web del OSIPTEL*** *Los usuarios finales pueden acceder al Sistema de Gestión de Usuarios desde la página web del OSIPTEL a través de un enlace específico habilitado para tal fin.* *El usuario final realiza una nueva autenticación cada vez que ingresa al Sistema de Gestión de Usuarios desde la página web del OSIPTEL.*	***V. FORMAS DE ACCESO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS*** ***4.1 Desde el aplicativo móvil del OSIPTEL*** *Los usuarios finales pueden acceder al Sistema de Gestión de Usuarios desde el aplicativo móvil (sistema Android o iOS) desarrollado por el OSIPTEL.* *El uso del citado aplicativo no genera costos para el usuario final, quien puede utilizarlo inclusive si no contara con saldo en su plan de datos, independiente de la modalidad de pago (sea prepago o postpago).* *El usuario final descarga el aplicativo móvil del Sistema de Gestión de Usuarios desde las tiendas de aplicaciones: play store o app store.* *Una vez registrado el usuario final a través del aplicativo móvil, no podrá registrar un nuevo usuario. El registro se asocia al código interno del equipo terminal móvil (MAC) y los siguientes ingresos no requieren de nueva autenticación, salvo que se actualice el sistema del equipo terminal móvil.* ***4.2 Desde la página web del OSIPTEL*** *Los usuarios finales pueden acceder al Sistema de Gestión de Usuarios desde la página web del OSIPTEL a través de un enlace específico habilitado para tal fin.* *El usuario final realiza una nueva autenticación cada vez que ingresa al Sistema de Gestión de Usuarios desde la página web del OSIPTEL.*

En caso el usuario final cuente previamente con un usuario registrado desde el aplicativo móvil, se precisa que para acceder desde la página web debe utilizar el mismo usuario que fue registrado en el aplicativo móvil, o viceversa. ***4.3 Desde otras herramientas informáticas del OSIPTEL*** *Los usuarios finales pueden acceder al Sistema de Gestión de Usuarios a través de otras herramientas informáticas, las cuales se habilitarán para tal fin, en la forma y oportunidad que establezca el OSIPTEL.*	*En caso el usuario final cuente previamente con un usuario registrado desde el aplicativo móvil, se precisa que para acceder desde la página web debe utilizar el mismo usuario que fue registrado en el aplicativo móvil, o viceversa.* ***4.3 Desde otras herramientas informáticas del OSIPTEL*** *Los usuarios finales pueden acceder al Sistema de Gestión de Usuarios a través de otras herramientas informáticas, las cuales se habilitarán para tal fin, en la forma y oportunidad que establezca el OSIPTEL.*
COMENTARIOS RECIBIDOS	**POSICIÓN DEL OSIPTEL**
BITEL **4.1 Desde el aplicativo móvil del OSIPTEL** Sobre este punto, consideramos necesario precisar que, si bien comprendemos la importancia de la difusión de este sistema, el acceso libre, sin costo alguno a los usuarios, podría provocar incentivos negativos para terceros que buscaría acudir a esta plataforma con objetivos opuestos a la tutela de sus derechos de usuario. Esto, especialmente, debido a la criticidad y prácticas inadecuadas ya detectadas por el OSIPTEL en el sector. De este modo, nos permitimos recomendar, por el momento, eliminar el uso sin costo a favor de los usuarios a fin de determinar el impacto, positivo o negativo, de esta intervención regulatoria. Cabe precisar que, de la revisión del informe 00001-DAPU/2020 apreciamos que se ha omitido justificar que los beneficios sean superiores que los costos de esta medida ni los motivos por los que se considera otorgar esta facultad a esta vía. Justificación que, consideramos necesaria, para aclarar la necesidad e idoneidad de la medida adoptada.	En atención al comentario referido al acceso gratuito, se debe recordar que el mismo, fue tratado en el marco de las modificaciones al Reglamento de Reclamos el cual fue aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 170-CD-2020/OSIPTEL y en el cual conforme se indica en la Matriz no se recibieron comentarios a la referida propuesta. En ese sentido, cabe aclarar que no corresponde realizar evaluación alguna sobre el acceso gratuito en el Informe 00001-DAPU/2020 que sustenta el Instructivo Técnico. Sin perjuicio de ello, resulta importante señalar que el acceso gratuito al aplicativo del Sistema de Gestión de Usuarios busca generar incentivos y facilidades a los abonados y usuarios para que puedan reportar sus problemas con los servicios de telecomunicaciones que son provistos por las propias empresas operadoras. Entendemos que las empresas operadoras son las más interesadas en atender y solucionar en el menor tiempo posible los problemas de sus propios usuarios. Además de ello, se debe recordar que los usuarios se comunican o acuden en primera línea con la empresa operadora, pero conforme

4.2 Desde la página web del OSIPTEL Sobre este punto, entendemos que la naturaleza del sistema de gestión de usuarios es brindar la opción de que el cliente reporte problemas con su servicio de manera más sencilla y el procedimiento de reclamos sea considerado como ultima ratio. Sin embargo, consideramos que las medidas adoptadas, registro y validación previa, son idénticas a las que actualmente se han definido en las plataformas digitales de las empresas operadoras para la presentación de reclamos, apelaciones y quejas. Dicho esto, resaltamos que algunas materias incluidas en este Instructivo cuentan con el mismo plazo de atención tanto en el Sistema como en el Reglamento de Reclamos. En este contexto, consideramos que esta vía de acceso perdería efectividad, pues ante la opción de realizar la autenticación por cada vez que ingrese al mencionado sistema, el usuario podría optar por presentar un reclamo directamente en la plataforma de la empresa operadora. **4.3 Desde otras herramientas informáticas del OSIPTEL** En relación a este punto, el OSIPTEL deja entrever que pueda optar por el uso de redes sociales, o correos electrónicos para el Sistema de Gestión de Usuarios, promoviendo el incremento de reportes y posibles reclamos de manera malintencionadas y/o registros que no realizarían una autenticación adecuada ni trasladarían la información mínima requerida para la atención de los casos a ser reportados a las empresas operadoras. Siendo así, consideramos que el Instructivo debería precisar de qué manera se usarán las otras herramientas informáticas a las que hace referencia este numeral. Además, de determinarse se deberían incluir mecanismos de autenticación, verificación o requerimientos de	se ha advertido, los usuarios manifiestan que no habrían obtenido respuesta o solución al inconveniente reportado, por lo que acuden o se comunican con el OSIPTEL. En ese sentido, este organismo busca brindar una alternativa digital de solución de los problemas del usuario, por lo que el Sistema de Gestión de Usuarios es desarrollado e implementado por el OSIPTEL, requiriéndose que las empresas operadoras se conecten al mismo, lo cual no implica un costo desproporcionado para los fines que se busca tutelar. Respecto al comentario referido al numeral 4.2, se debe indicar que se requiere de autenticación cada vez que se ingresa a través de la página web, dado que es una plataforma abierta que puede ser accedida por cualquier usuario desde cualquier dispositivo con acceso a Internet. En atención a ello, se consideró necesario que por seguridad a efectos de evitar vulnerar la información, se requiera al usuario una nueva autenticación cada vez que ingresa al Sistema de Gestión de Usuarios desde la página web. Ello, a diferencia del acceso a través del aplicativo móvil en la cual se destaca que el equipo terminal móvil es de uso personal para el usuario, donde se minimiza el riesgo de que se vulnere el acceso y con ello la información contenida. Considerando lo expuesto en los párrafos previos, se debe indicar que no se acoge el comentario recibido de la empresa. Con relación al comentario referido al numeral 4.3, se debe señalar que no se ha considerado a mediano plazo incluir otras herramientas informáticas que permitan acceder al Sistema de Gestión de Usuarios, por lo que de evaluarse, éstas serán comunicadas en la forma y oportunidad que establezca el OSIPTEL. El uso de estas herramientas serán previamente publicadas para comentarios de los involucrados.

información que permitan la adecuada gestión de los inconvenientes a ser trasladado. Sobre este punto, nos permitimos enfatizar que, siguiendo con el principio de informalismo y simplicidad, no podrían considerarse comentarios, mensajes privados o públicos vía redes sociales, como solicitudes formales de intervención. En tanto ambos principios tienen como finalidad facilitar la tramitación de un procedimiento, sin vulnerar las debidas garantías para los administrados involucrados, en cuyo caso resultaría indispensable que se garantice que la información recabada en estas herramientas digitales cumpla con los requisitos ya establecidos en este instructivo.	
CLARO **Numeral 4.1: Aplicativo móvil gratuito** De lo expuesto en el artículo bajo comentario queda claro que el usuario final no asumirá el costo del aplicativo. Sin embargo como empresa operadora consideramos que tampoco podríamos asumir dicho costo, dado que es un costo adicional al que se estaría empleando para poner a disposición de los clientes un canal adicional –a los que manejamos a la fecha– de atención y revisión de casos. Como se debe recordar, el planeamiento e implementación de toda medida regulatoria debe tener un soporte técnico y financiero que permita la viabilidad del proyecto, por lo que su implementación debe estar sujeta a plazos razonables y responder a periodos de desgaste económico que no impacten negativamente en los prestadores de servicios, pues de no ser así, solo se obtendrán costes de transacción lesivos que impactarán negativamente en el desarrollo del sector.	En atención al comentario, se debe recordar que el acceso gratuito al aplicativo, fue tratado en el marco de las modificaciones al Reglamento de Reclamos el cual fue aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 170-CD-2020/OSIPTEL y en el cual conforme se indica en la Matriz no se recibieron comentarios a la referida propuesta. En ese sentido, cabe aclarar que no corresponde realizar evaluación alguna en el presente Instructivo Técnico. Sin perjuicio de ello, como se ha señalado anteriormente, resulta importante precisar que el acceso gratuito al aplicativo del Sistema de Gestión de Usuarios busca generar incentivos y facilidades a los abonados y usuarios para que puedan reportar sus problemas con los servicios de telecomunicaciones que son provistos por las propias empresas operadoras. Además de ello, se debe recordar que los usuarios se comunican o acuden en primera línea con la empresa operadora pero conforme se ha advertido, los usuarios manifiestan que no habrían obtenido respuesta o solución al inconveniente reportado, por lo que acuden o

	se comunican con el OSIPTEL. En ese sentido, este organismo busca brindar una alternativa digital de solución de los problemas del usuario, por lo que el Sistema de Gestión de Usuarios es desarrollado e implementado por el OSIPTEL, requiriéndose que las empresas operadoras se conecten al mismo, lo cual no implica un costo desproporcionado para los fines que se busca tutelar.
ENTEL No se recibieron comentarios.	No se recibieron comentarios.
TELEFÓNICA No se recibieron comentarios.	No se recibieron comentarios.
NUMERAL DEL PROYECTO DE INSTRUCTIVO TECNICO	**VERSION FINAL DEL NUMERAL DEL INSTRUCTIVO TECNICO**
V. REGISTRO DEL USUARIO FINAL Y VALIDACIÓN DE DATOS *El usuario final se registra en el Sistema de Gestión de Usuarios desde el aplicativo móvil o página web del OSIPTEL.* ***5.1 Registro inicial de información*** *El usuario final registra en el Sistema de Gestión de Usuarios los siguientes datos:* • *Tipo de usuario final: (lista desplegable: usuario / abonado / representante legal)* • *Apellido paterno* • *Apellido materno* • *Nombres* • *Correo electrónico (autoriza a ser notificado a través del presente correo)* • *Tipo de Documento de Identidad (lista desplegable)* • *Número de Documento de Identidad* • *Tipo de servicio (lista desplegable)*	***V. REGISTRO DEL USUARIO FINAL Y VALIDACIÓN DE DATOS*** *El usuario final se registra en el Sistema de Gestión de Usuarios desde el aplicativo móvil o página web del OSIPTEL.* ***5.1 Registro inicial de información*** *El usuario final registra en el Sistema de Gestión de Usuarios los siguientes datos:* • *Tipo de usuario final: (lista desplegable: usuario / abonado / representante legal)* • *Apellido paterno* • *Apellido materno* • *Nombres* • *Correo electrónico (autoriza a ser notificado a través del presente correo)* • *Tipo de Documento de Identidad (lista desplegable)* • *Número de Documento de Identidad* • *Tipo de servicio (lista desplegable)*

• *Número de telefonía móvil / Número de telefonía fija / Código de servicio* • *Número telefónico de contacto* • *Contraseña* *El Sistema asigna como nombre de usuario final al Tipo y Número de Documento de Identidad registrado conforme a lo indicado anteriormente. Para un Tipo y Número de Documento de Identidad no puede haber más de un registro.* *Para la recuperación de la contraseña, el usuario final debe registrar el correo electrónico, el Tipo y Número de Documento de Identidad. Validado estos datos, se envía la contraseña a la cuenta de correo electrónico registrado previamente por el usuario final.* ***5.2 Validación de la identidad del usuario final*** *En una Primera Etapa, el Sistema de Gestión de Usuarios valida la información referida al: Tipo de servicio (móvil), Número de servicio (número telefónico móvil), Tipo de Documento de Identidad y Número de Documento de Identidad con el Registro de Abonados que administra el OSIPTEL. De ser válida la citada información, se continúa con el proceso de confirmación del correo electrónico.* *En caso de ser inválida la citada información, se procede a eliminar los datos en la interfaz del Sistema, luego se notifica al usuario final y se solicita el registro de nuevos datos.* ***5.3 Validación del correo electrónico*** *El Sistema solicita al usuario final la confirmación del registro realizado en el numeral 5.1, a través de un correo electrónico enviado a la cuenta de correo previamente registrada. Una vez confirmado el referido correo electrónico se activa el registro.*	• *Número**(s)** de telefonía móvil / Número**(s)** de telefonía fija / Código**(s)** de servicio* • *Número telefónico de contacto* • *Contraseña* ***En caso se elija como tipo de usuario final: "usuario" o "representante legal", el Sistema de Gestión de Usuarios requerirá los datos del abonado del servicio, tales como nombres y apellido paterno y materno, tipo y número de documento de identidad del abonado o la Razón Social y RUC en caso el abonado sea una persona jurídica.*** *El Sistema asigna como nombre de usuario final al Tipo y Número de Documento de Identidad registrado conforme a lo indicado anteriormente. Para un Tipo y Número de Documento de Identidad no puede haber más de un registro.* *Para la recuperación de la contraseña, el usuario final debe registrar el correo electrónico, el Tipo y Número de Documento de Identidad. Validado estos datos, se envía la contraseña a la cuenta de correo electrónico registrado previamente por el usuario final.* ***5.2 Validación de la identidad del usuario final*** *En una Primera Etapa, el Sistema de Gestión de Usuarios valida la información referida al: Tipo de servicio (móvil), Número de servicio (número telefónico móvil), Tipo de Documento de Identidad y Número de Documento de Identidad con el Registro de Abonados que administra el OSIPTEL. De ser válida la citada información, se continúa con el proceso de confirmación del correo electrónico.* *En caso de ser inválida la citada información, se procede a eliminar los datos en la interfaz del Sistema, luego se notifica al usuario final y se solicita el registro de nuevos datos.*

En caso el Sistema no reciba la confirmación solicitada dentro de las 24 horas, el registro se cambiará a estado inválido y se eliminarán los datos previamente registrados. ***5.4 Registro de información adicional*** *El usuario final debe indicar en el Sistema y a través de una elección (Si/No), que presentó su solicitud de trámite previamente ante su empresa operadora, quien le entregará a través de sus canales de atención el código de pedido respectivo. En caso el usuario final no cuente con el código de pedido, no se continúa con el proceso de registro, procediendo el Sistema a rechazar el reporte del problema; salvo que excepcionalmente el usuario final indique que la empresa operadora no le haya brindado el código de pedido. Para los problemas relacionados con postes y cableados en mal estado, el código de pedido es opcional.* *En caso el usuario final, indique el código de pedido o se aplique la excepción antes señalada, el Sistema solicitará la siguiente información:* • *Empresa Operadora (lista desplegable)* • *Tipo de servicio (lista desplegable)* • *Número de servicio* • *Tipo de Documento de Identidad – (el Sistema completa la información del registro efectuado previamente por el usuario final)* • *Número de Documento de Identidad – (el Sistema completa la información del registro efectuado previamente por el usuario final)* • *Categoría del problema (lista desplegable)* • *Subcategoría del problema (lista desplegable)* • *Código de pedido*	***5.3 Validación del correo electrónico*** *El Sistema solicita al usuario final la confirmación del registro realizado en el numeral 5.1, a través de un correo electrónico enviado a la cuenta de correo previamente registrada. Una vez confirmado el referido correo electrónico se activa el registro.* *En caso el Sistema no reciba la confirmación solicitada dentro de las 24 horas, el registro se cambiará a estado inválido y se eliminarán los datos previamente registrados.* ***5.4 Registro de información adicional*** *El usuario final debe indicar en el Sistema y a través de una elección (Si/No), que presentó su solicitud de trámite previamente ante su empresa operadora, quien le entregará a través de sus canales de atención el código de pedido respectivo. En caso el usuario final no cuente con el código de pedido, no se continúa con el proceso de registro, procediendo el Sistema a rechazar el reporte del problema; salvo que excepcionalmente el usuario final indique que la empresa operadora no le haya brindado el código de pedido. Para los problemas relacionados con postes y cableados en mal estado, el código de pedido es opcional.* *En caso el usuario final, indique el código de pedido o se aplique la excepción antes señalada, el Sistema solicitará la siguiente información:* • *Empresa Operadora (lista desplegable)* • *Tipo de servicio (lista desplegable)* • *Número**(s)** de servicio**(s)*** • *Tipo de Documento de Identidad – (el Sistema completa la información del registro efectuado previamente por el usuario final)*

• *Canal de atención de la empresa operadora en la cual asignaron al usuario final el código de pedido (lista desplegable)* *En caso, el canal de atención sea a través de Centros de Atención o Puntos de Venta -habilitados para la presentación de solicitudes o trámites ante la empresa operadora-, el usuario final selecciona la ubicación del mismo (lista desplegable).* • *El problema que desea reportar ha sido ingresado en su empresa operadora como un reclamo (indicar: Si/No)* *En caso de ser Sí, el Sistema informará al usuario final que el problema a reportar ya viene siendo tramitado en el marco de un procedimiento de reclamo, cancelando el registro. En caso de ser No, el usuario final podrá continuar con el registro de su problema.*	• *Número de Documento de Identidad – (el Sistema completa la información del registro efectuado previamente por el usuario final)* • *Categoría del problema (lista desplegable)* • *Subcategoría del problema (lista desplegable)* • *Código de pedido* • *Canal de atención de la empresa operadora en la cual asignaron al usuario final el código de pedido (lista desplegable)* *En caso, el canal de atención sea a través de Centros de Atención o Puntos de Venta -habilitados para la presentación de solicitudes o trámites ante la empresa operadora-, el usuario final selecciona la ubicación del mismo (lista desplegable).* ***<u>En caso el usuario final indique que la empresa operadora no le brindó el código de pedido, este campo será obligatorio.</u>*** ▪ ***<u>Fecha y hora en que intentó reportar o reportó el problema y no le fue brindado el código de pedido a través del canal de atención de la empresa operadora.</u>*** ***<u>En caso el usuario final indique que la empresa operadora no le brindó el código de pedido, este campo será obligatorio.</u>*** ▪ ***<u>Nombres y apellidos del asesor comercial de la empresa operadora que atendió al usuario final.</u>*** ***<u>El llenado de esta información es opcional, y se habilitará en caso el usuario final indique que la empresa operadora no le brindó el código de pedido.</u>*** • *El problema que desea reportar ha sido ingresado en su empresa operadora como un reclamo (indicar: Si/No)* *En caso de ser Sí, el Sistema informará al usuario final que el problema a reportar ya viene siendo tramitado en el marco de un procedimiento de reclamo, cancelando el registro. En caso*

	de ser No, el usuario final podrá continuar con el registro de su problema.
COMENTARIOS RECIBIDOS	**POSICIÓN DEL OSIPTEL**
BITEL **5.1 Registro inicial de información** Sobre este punto, consideramos que el OSIPTEL ha omitido tener en cuenta que varias de las materias incluidas en el sistema sólo son posibles de ser reportadas por un abonado y/o representante legal, o quien tenga las facultades suficientes para disponer del servicio. Tales como: los inconvenientes sobre la baja, cuestionamiento de titularidad prepago, suspensión temporal, migración y otros. Por ello, consideramos que, la intervención de los usuarios deberá encontrarse limitada a que no impliquen disposiciones sobre los servicios objeto de reporte. Por ejemplo, inconvenientes sobre la calidad del servicio, inconvenientes sobre postes o cableado, saldo prepago y bloqueo de equipo. Esto, debido a que es posible que como parte de las soluciones a ofrecer por las empresas operadoras se requiera la autorización del abonado, situaciones en los que el usuario no tendría suficientes facultades. Por otro lado, en el caso del representante legal, resulta imprescindible que se incluya información sobre el representado, a fin de identificar completamente al abonado. En este punto, nos gustaría enfatizar que en los casos de representantes de personas jurídicas no solo se debería agregar la razón social sino también el número de RUC. Ambas precisiones nos resultan indispensables debido a la posibilidad de presentación de reclamos que permite la plataforma,	Con relación al comentario del numeral 5.1, se debe indicar que según el tipo de problema y servicio reportado por el usuario final (sea abonado, usuario o representante legal), se indicará a este que el problema requiere ser reportado por el abonado o representante legal del servicio. Sin perjuicio de ello, conforme se ha indicado en los numerales 3.2 y 5.2 de la propuesta de Instructivo Técnico, en una Primera Etapa, el Sistema de Gestión de Usuarios iniciará con el servicio público móvil y de forma gradual se irán incorporando las categorías y subcategorías de problemas indicados en la Tabla N° 1. De otro lado, respecto al comentario referido a incluir la razón social y RUC del representante legal, se acoge el comentario realizado; así como en el caso que el reporte del problema sea de un usuario, se incorpora la información referida a los datos del abonado del servicio. En ese sentido, se precisa lo siguiente: *"(…)* *En caso se elija como tipo de usuario final: "usuario" o "representante legal", el Sistema requerirá los datos del abonado del servicio, tales como nombres y apellidos, tipo y número de documento de identidad del abonado o la Razón Social y RUC en caso el abonado sea una persona jurídica."*

en cuyo caso la información del representado resultará necesaria para evitar la declaración de inadmisibilidad del procedimiento. **5.4 Registro de información adicional** Sobre este punto, nos permitimos recomendar que el Sistema autocomplete los campos de tipo de servicio, número de servicio y tipo de documento, en tanto estos fueron ingresados en la etapa de registro de información contenida en el numeral 5.1 del mismo Instructivo; o, en su defecto, elimine aquellos campos que coincidan con los ingresados en etapas previas, manteniendo solo aquellos campos distintos que ayudarían a la solución del inconveniente reportado. El principal objetivo de nuestra propuesta es mantener la coherencia entre la información registrada previamente y la ingresada todas las etapas. Cabe precisar que permitir que se incluya información que no guarda relación podría provocar confusiones no solo al usuario, quien en caso no cuente con asesoría del personal del OSIPTEL podría incluir información contradictoria, sino también a la gestión de las empresas operadoras.	Con relación al comentario referido al numeral 5.4, se debe indicar que se ha previsto que el Sistema de Gestión de Usuarios autocomplete la información que haya sido previamente registrada, conforme a lo indicado por ejemplo en: - Tipo de Documento de Identidad – (*el Sistema completa la información del registro efectuado previamente por el usuario final*) Sin perjuicio de ello, se considera conveniente incluir una disposición general en el numeral VIII. "*Información a ser entregada por las empresas operadoras y otros aspectos*", a efectos de precisar que el Sistema de Gestión de Usuarios autocompletará la información en los casos que la misma haya sido previamente registrada por el usuario final.
CLARO **Numeral 5.1: Delimitación de personas habilitadas para el uso de esta plataforma** La propuesta del numeral bajo comentario incluye campos de datos de información relacionada a titulares, usuarios y representantes legales como tipo de usuario final para el uso de este sistema. Al respecto planteamos que la persona que haga uso de la plataforma cuente con los mismos atributos solicitados para las gestiones según la normativa de Condiciones de Uso, Reglamento de Reclamos. De	Respecto al comentario referido al numeral 5.1, se debe indicar que según el tipo de problema y servicio reportado por el usuario final (sea abonado, usuario o representante legal), se indicará a este que el problema requiere ser reportado por el abonado o representante legal del servicio. Sin perjuicio de ello, conforme se ha indicado en los numerales 3.2 y 5.2 de la propuesta de Instructivo Técnico, en una Primera Etapa, el Sistema de Gestión de Usuarios iniciará con el servicio público móvil

otro lado, a efectos de unificar y simplificar el flujo proponemos que al ser una plataforma que puede ser utilizada de manera remota (aplicativo web) no existe impedimento general para que el titular de la línea pueda manifestar su voluntad de manera directa. **Numeral 5.4: Requisito indispensable de consignar código, respetar estructura de gestiones / transacciones brindada por las empresas** Según el numeral bajo comentario, se plantea como obligatorio brindar el código de pedido a menos que por mera alegación del usuario se afirme que la empresa no le brindó un número identificador de gestión. Al respecto, consideramos que dejar esa posibilidad a criterio de los clientes sin mayor detalle podría incentivar el uso del sistema sin haber intentado realizar gestiones en los canales que las empresas operadoras ponen a disposición de los usuarios para estos efectos. Planteamos la necesidad de exigir requisitos –además de la mera alegación– equivalentes a los empleados en el precedente de observancia obligatoria sobre las quejas de negativa a registrar reclamos, apelaciones y quejas. Además de ello, considerando que las empresas operadoras han presentado la estructura de sus códigos transaccionales, entendemos que el regulador va a velar por incorporar en sus sistemas, un factor que no permita al usuario registrar como número identificador cualquier código que no respete la estructura previamente brindada. Si no se supera estos requisitos el sistema no debería solicitar información adicional pues ello representaría una carga administrativa para las empresas operadoras que sería muy difícil de	y de forma gradual se irán incorporando las categorías y subcategorías de problemas indicados en la Tabla N° 1. Con relación al numeral 5.4, se acoge el comentario. En ese sentido, se incluye que, en caso el usuario indique que la empresa operadora no le brindó el código de pedido, deberá completar de manera obligatoria la siguiente información: - Canal de atención. - Fecha en la cual realizó su solicitud de pedido a la empresa operadora a través del canal indicado anteriormente. Y de manera opcional registrar el nombre completo del asesor comercial que atendió al usuario. De otro lado, el Sistema de Gestión de Usuarios contrastará la estructura o formato de códigos de pedidos utilizados por las empresas operadoras con los códigos de pedido ingresados por los usuarios finales para el reporte de su problema. Cabe indicar que la empresa operadora es responsable de brindar la estructura o formatos de códigos de pedidos a efectos de realizar dicha verificación. Adicionalmente, se debe indicar que se realizará el seguimiento de los códigos de pedido a efectos de realizar los ajustes necesarios.

	sostener, teniendo en consideración los cambios que existen en la coyuntura actual de pandemia Covid-19.	
	ENTEL Respecto al Registro del Usuario Final y la validación de datos correspondientes para el Sistema de Usuarios, cabe precisar que es importante identificar correctamente al titular del servicio, ello para evitar que personas inescrupulosas se registren tomando información personal y privada de los abonados. En ese sentido, advertimos que no existen preguntas de validación o un sistema de validación como la biometría de huella dactilar que permita identificar que el titular es quién dice ser; siendo que la validación de la información con el Registro de Abonados es insuficiente, pues son datos de fácil acceso por parte de personas ajenas al titular, lo que podría ocasionar un mal uso del Sistema sin conocimiento del titular del servicio. Asimismo, advertimos que se está abriendo la posibilidad que el usuario también se registre a través del Sistema de Gestión de Usuarios; sin embargo, señalamos que es pertinente que el mismo, complete información del abonado a efectos de que se encuentre legitimado para interponer un reclamo, registre un incidente o problema a través del sistema de gestión de usuarios; de lo contrario carecería de legitimidad para obrar, por lo que, consideramos que es necesario que en los supuestos donde el registro lo efectúa el usuario, este registre los datos del abonado, esto es, que indique el "Titular de/los Servicios" y el "Documento de identidad del Titular", ello, adicional a las preguntas de validación de la identidad o la biometría de ser el caso.	En atención al comentario realizado, se debe indicar que en una etapa inicial del Sistema de Gestión de Usuarios se ha considerado la validación con el Registro de Abonados del servicio público móvil. En una segunda etapa conforme al seguimiento que se realice al Sistema, se evaluará la factibilidad de realizar otro tipo de validaciones para el usuario final del servicio. De otro lado, con relación a incorporar datos del abonado del servicio cuando el reporte del problema sea efectuado por el usuario, se debe indicar que esto ha sido acogido conforme a la respuesta brindada en el numeral 5.1 referida al comentario de la empresa BITEL.

En esa línea, en referencia a la categoría número de telefonía móvil/Número de telefonía fija/Código de Servicio, consideramos que este debería ser en plural, es decir, "Tipo(s) de servicio(s), puesto que son muchos los abonados que tienen bajo su titularidad más de un servicio público de telecomunicaciones, así tenemos el caso de empresas, las cuales tienen bajo su titularidad un sinfín de servicios; por lo que solicitamos tengan a bien considerar que el abonado registre todos los servicios que posea bajo su titularidad.	Respecto al comentario referido a colocar en plural la categoría del número de telefonía y categoría del servicio, se acoge el comentario, considerando que podría presentarse dicha posibilidad.
Respecto, a la categoría correo electrónico registrado por el usuario final, es pertinente solicitar que el mismo sea considerado como un canal adicional para notificar distintos actos administrativos o información no necesariamente relacionados al registro del problema, incidente o reclamo; puesto que se trata de un correo electrónico plenamente establecido por el abonado, lo que nos permitirá agilizar de forma efectiva las comunicaciones a éstos.	Con relación al comentario referido a que el correo electrónico registrado por el usuario final, sea considerado para notificar distintos actos administrativos u otros, se debe indicar que no se puede brindar un alcance mayor a lo establecido para la gestión y presentación del reclamo a través de este Sistema, en la medida que el usuario final solo brinda sus datos para tales fines específicos. Cabe indicar que de acuerdo al artículo 20 del TUO de la LPAG, se establece que el correo electrónico se registra en el expediente administrativo.
Respecto al numeral 5.4 del presente Instructivo donde se señala que, "En caso el usuario final no cuente con el código de pedido, no se continúa con el proceso de registro, procediendo el Sistema a rechazar el reporte del problema; *salvo que excepcionalmente el usuario final indique que la empresa operadora no le haya brindado el código de pedido*" (El subrayado es nuestro), consideramos lo siguiente: • De detectarse que la empresa operadora cumplió con otorgarle el código de pedido al usuario, y este último haya indicado que no se le brindó el código respectivo o no haya presentado previamente su solicitud a la empresa operadora; consideramos que debe ejecutarse un tipo de sanción para el usuario por brindar información falsa, puesto que dicha conducta es contraria a la buena fe procesal como parte del principio de conducta procedimental contemplada en el TUO	En atención a los comentarios vertidos respecto del numeral 5.4, se debe indicar que con relación a la propuesta de sancionar al usuario final por brindar información aparentemente falsa sobre el código de pedido, en primer término debemos aclarar que no es factible a través del presente Instructivo Técnico (resolución de Gerencia General) establecer sanciones al usuario final por dichos supuestos. Sin perjuicio de ello, se debe indicar que se ha previsto realizar el seguimiento continuo al Sistema de Gestión de Usuarios, a efectos de identificar y advertir oportunidades de mejora, por lo que de presentarse dicha casuística, se evaluará la necesidad de adoptar alguna medida disuasiva. Con relación a requerir al usuario final, en caso indique que la empresa operadora no le brindó el código de pedido, complete la

de la Ley 27444 que rige todo el procedimiento administrativo general (incluye los reclamos como norma supletoria), por lo que, quedamos a disposición que el Regulador establezca la misma. • No obstante a lo señalado, en el supuesto que el usuario final indique que no se le ha otorgado el código de pedido, es necesario que brinde mayor información, por lo que proponemos se exija como requisitos obligatorios: el "canal de atención" por el cual se contactó con la empresa operadora y la "fecha" en la que efectuó ello; ambos requisitos son accesibles y fáciles de brindar por parte del usuario final. • Consideramos que de registrarse el problema a pesar de que no se haya consignado un código de pedido, se debería ampliar un (01) día hábil adicional al plazo correspondiente para dar solución al problema señalado por el usuario final; puesto que, no contar con el código implicaría efectuar una búsqueda del caso reportado a efectos de determinar si el usuario final ingresó o no su solicitud. En referencia a la información solicitada al usuario final relacionada al problema que desea reportar ha sido ingresado en su empresa operadora como un reclamo (indicar: Si/No); señalamos que en el supuesto que el usuario final indique que el problema a reportar NO ha ingresado a la empresa operadora como un reclamo; sin embargo, luego del análisis se detecta que la información brindada es falsa, toda vez que, existe un reclamo en curso, consideramos que debe aplicarse una sanción a estos usuarios no solo por brindar información falaz contrario al principio de conducta procedimental sino también porque dolosamente buscan en aprovecharse indebidamente del sistema implementado, por lo que, quedamos a disposición del Organismo Regulador establezca la sanción	información de forma obligatoria sobre el canal de atención y la fecha en la que efectuó ello; se debe señalar que el comentario ha sido acogido, conforme a la respuesta que fue brindada anteriormente en atención al comentario efectuado por la empresa CLARO en el numeral 5.4. Así, se reitera que en caso el usuario final indique que la empresa operadora no le brindó el código de pedido, deberá completar de manera obligatoria la siguiente información: - Canal de atención. - Fecha en la cual realizó su solicitud de pedido a la empresa operadora a través del canal indicado anteriormente. Y de manera opcional registrar el nombre completo del asesor comercial que atendió al usuario. Respecto al comentario de ampliar en un día adicional el plazo de atención para dar respuesta al usuario final cuando no le asignaron el código de pedido, se debe señalar que se acoge el comentario, considerando que si bien la empresa operadora no brindó un código de pedido, iniciará el análisis del problema y la solución del mismo, desde que recibe la información a través del Sistema de Gestión de Usuarios. Con relación al comentario referido a sancionar al usuario final en caso este brinde información falsa referida a que el problema reportado no fue ingresado a la empresa operadora como un reclamo; se reitera que no es factible a través del presente Instructivo Técnico (resolución de Gerencia General) establecer sanciones al usuario final por dichos supuestos. Sin perjuicio de ello, se debe indicar que se ha previsto realizar el seguimiento continuo al Sistema de Gestión de Usuarios, a efectos de identificar y advertir oportunidades de

respectiva para esta clase de usuarios finales con conductas contrarias a la buena fe que generan la activación del aparato privado y estatal, generando costos al respecto.	mejora, por lo que de presentarse dicha casuística, se evaluará la necesidad de adoptar alguna medida disuasiva. Además de ello, se precisa que en el supuesto que la empresa operadora identifique que el problema reportado por el usuario final se encuentre con un reclamo en trámite por el mismo hecho registrado en el Sistema, se ha establecido en el artículo 90 de la Resolución de Consejo Directivo N° 0170-CD/OSIPTEL que aprobó la modificación al Reglamento de Reclamos, que la empresa operadora no realizará la gestión del referido problema a través del Sistema, dado que ya se encuentra en proceso de atención en el marco del procedimiento de reclamos.
TELEFÓNICA No se recibieron comentarios.	No se recibieron comentarios.
NUMERAL DEL PROYECTO DE INSTRUCTIVO TECNICO	**VERSION FINAL DEL NUMERAL DEL INSTRUCTIVO TECNICO**
VI. PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DEL PROBLEMA ***6.1 Registro del problema*** *El usuario final registra el problema a través del ingreso como mínimo de la siguiente información:* • *Categoría del problema (el Sistema completa esta información del registro efectuado previamente por el usuario final)* • *Subcategoría del problema (el Sistema completa esta información del registro efectuado previamente por el usuario final)* • *Fecha del problema* • *Duración del problema* • *Descripción del problema*	***VI. PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DEL PROBLEMA*** ***6.1 Registro del problema*** *El usuario final registra el problema a través del ingreso como mínimo de la siguiente información:* • *Categoría del problema (el Sistema completa esta información del registro efectuado previamente por el usuario final)* • *Subcategoría del problema (el Sistema completa esta información del registro efectuado previamente por el usuario final)* • *Fecha del problema* • *Duración del problema* • *Descripción del problema*

• *Correo electrónico del usuario final (el Sistema completa esta información del registro efectuado previamente por el usuario final)* • *Documento adjunto (archivo)* • *Otros* *El Sistema de Gestión de Usuarios realiza validaciones para evitar el registro de problemas duplicados que aún se encuentren en trámite. Para ello, el Sistema validará si previamente existe un registro con la siguiente información: (i) Empresa Operadora, (ii) Tipo de servicio, (iii) Número de servicio, (iv) Categoría del problema, (v) Subcategoría del problema y (vi) Código de pedido. En caso el Sistema detecte duplicidad del problema reportado, se rechaza el registro y se comunica al usuario final que el problema registrado viene siendo tramitado a través del Sistema, indicando además el estado del mismo.* *En caso el tipo de usuario final sea representante legal, el Sistema requerirá adjuntar: (a) poder con firma legalizada ante notario público, o (b) poder simple con copia del Documento de Identidad del Abonado y último recibo de pago del servicio, ambos casos siempre y cuando sea presentado con apoyo de personal del OSIPTEL.* *El usuario final registra la información adicional -a la señalada en el primer párrafo- requerida por el Sistema de Gestión de Usuarios conforme a la categoría y subcategoría del problema, que se detalla a continuación:* ***Tabla N° 3: Información adicional a reportar en el Sistema de Gestión de Usuarios según la categoría y subcategoría del problema***	• *Correo electrónico del usuario final (el Sistema completa esta información del registro efectuado previamente por el usuario final)* • *Documento adjunto (archivo)* *El Sistema de Gestión de Usuarios realiza validaciones para evitar el registro de problemas duplicados que aún se encuentren en trámite. Para ello, el Sistema validará si previamente existe un registro con la siguiente información: (i) Empresa Operadora, (ii) Tipo de servicio, (iii) Número de servicio, (iv) Categoría del problema, (v) Subcategoría del problema y (vi) Código de pedido. En caso el Sistema detecte duplicidad del problema reportado, se rechaza el registro y se comunica al usuario final que el problema registrado viene siendo tramitado a través del Sistema, indicando además el estado del mismo.* *En caso el tipo de usuario final sea representante legal, el Sistema requerirá adjuntar: (a) poder con firma legalizada ante notario público, o (b) poder simple con copia del Documento de Identidad del Abonado y último recibo de pago del servicio, ambos casos siempre y cuando sea presentado con apoyo de personal del OSIPTEL.* *El usuario final registra la información adicional -a la señalada en el primer párrafo- requerida por el Sistema de Gestión de Usuarios conforme a la categoría y subcategoría del problema, que se detalla a continuación:* ***Tabla N° 3: Información adicional a reportar en el Sistema de Gestión de Usuarios según la categoría y subcategoría del problema***

N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	INFORMACIÓN ADICIONAL A REGISTRAR
1	BAJA	Baja no ejecutada	▪ Fecha en la cual solicitó la baja: dd/mm/aaaa ▪ Requiere se anule recibos posteriores a X días de solicitada la baja: Si / No. ▪ Ingrese número o código de los recibos: (solo en caso la respuesta anterior sea Si) Nota: X número de días configurable

(…)

3	CALIDAD	Sin servicio y está al día en sus pagos	▪ Fecha y hora de inicio de no tener servicio: dd/mm/aaaa
		Problemas de Velocidad	▪ Fecha y hora del problema con la velocidad: dd/mm/aaaa ▪ Indicar si es Internet Fijo o Móvil
		Intermitencia (indicar llamadas, SMS y/o datos)	▪ Fecha y hora del problema con la intermitencia: dd/mm/aaaa ▪ Indicar si es SMS, llamadas, datos, etc.
		No cuento con X canal(es) de televisión de mi programación Nota: X cantidad de canales	▪ Fecha y hora desde que no cuenta con X canales de televisión: dd/mm/aaaa ▪ Indicar los canales de televisión:

(…)

8	PORTABILIDAD NUMÉRICA	Portabilidad no ejecutada (no recibe llamadas del operador Cedente)	▪ Fecha de la portabilidad: dd/mm/aaaa ▪ Empresa operadora cedente: ▪ Empresa operadora receptora:
		Portabilidad no ejecutada (no puede hacer llamadas desde el operador Receptor)	▪ Fecha de la portabilidad: dd/mm/aaaa ▪ Empresa operadora cedente: ▪ Empresa operadora receptora:
		Rechazo injustificado de la Solicitud de Portabilidad	▪ Fecha de la Solicitud portabilidad: dd/mm/aaaa ▪ Empresa operadora cedente: ▪ Empresa operadora receptora:

N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	INFORMACIÓN ADICIONAL A REGISTRAR
1	BAJA	Baja no ejecutada	▪ Fecha en la cual solicitó la baja: dd/mm/aaaa ▪ Requiere se anule recibos posteriores a X días de solicitada la baja: Si / No. ▪ Ingrese número o código de los recibos: (solo en caso la respuesta anterior sea Si) Nota: X número de días configurable

(…)

3	CALIDAD	Sin servicio y está al día en sus pagos	▪ Fecha y hora de inicio de no tener servicio: dd/mm/aaaa ▪ **Adjuntar documento que acredite que está al día en sus pagos.**
		Problemas de Velocidad	▪ Indicar Fecha y hora **o rangos de fechas y horas** del problema con la velocidad: dd/mm/aaaa y horario. ▪ Indicar si es Internet Fijo o Móvil ▪ **Indicar el lugar donde se registra el problema (dirección, distrito, provincia, región)**
		Intermitencia (indicar llamadas, SMS y/o datos)	▪ Indicar Fecha y hora **o rangos de fechas y horas** del problema con la intermitencia: dd/mm/aaaa y horario ▪ Indicar si es SMS, llamadas, datos, etc. ▪ **Indicar el lugar donde se registra el problema (dirección, distrito, provincia, región)**
4	**INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES**	No cuento con X canal(es) de televisión de mi programación	▪ Fecha y hora desde que no cuenta con X canales de televisión: dd/mm/aaaa ▪ Indicar los canales de televisión:

(…)

10	RECIBO	Falta de entrega de recibo	▪ Medio de entrega del recibo: Físico / Electrónico ▪ Mes(es) de recibo(s) pendiente(s) de entrega:

(…)

12	SALDO PREPAGO	Descuento indebido al saldo prepago	▪ Fecha del descuento: dd/mm/aaaa ▪ Monto del descuento:
		Falta de activación de recargas, saldo promocional o servicios suplementarios	▪ Fecha de la recarga: dd/mm/aaaa ▪ Falta de activación de: recarga / saldo promocional/servicios suplementarios como apps.

(…)

14	TRASLADO	Falta de respuesta a la solicitud de traslado	▪ Fecha de la solicitud: dd/mm/aaaa
		Traslado no ejecutado	▪ Fecha de la solicitud: dd/mm/aaaa
15	OTROS QUE SE DETERMINEN	Otros que se determinen	Según se determine

6.2 Traslado del problema a la empresa operadora

El Sistema traslada la información registrada a la empresa operadora a través de un sistema web (cuyo detalle será provisto en el Manual de Operaciones[1]) el cual pone a disposición bandejas de trabajo para la atención de los problemas registrados.

(…)

El registro de los problemas se realiza las 24 horas, los 7 días de la semana. Los problemas que se registren los días sábado, domingos, feriados o días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas, se considerará como fecha de registro el día hábil siguiente.

6.3 Registro de la atención del problema por parte de la empresa operadora

La empresa operadora a través del Sistema realiza lo siguiente:

- *Consulta sobre los problemas asignados a su bandeja de trabajo.*

9	PORTABILIDAD NUMÉRICA	Portabilidad no ejecutada por el Cedente **(no recibe llamadas del operador Cedente y sí puede realizar llamadas desde el operador Receptor)**	▪ Fecha de la portabilidad: dd/mm/aaaa ▪ Empresa operadora cedente: ▪ Empresa operadora receptora:
		Portabilidad no ejecutada por el Receptor (**no puede hacer ni recibir llamadas desde el operador Receptor)**	▪ Fecha de la portabilidad: dd/mm/aaaa ▪ Empresa operadora cedente: ▪ Empresa operadora receptora:
		Rechazo injustificado de la Solicitud de Portabilidad	▪ Fecha de la Solicitud portabilidad: dd/mm/aaaa ▪ Empresa operadora cedente: ▪ Empresa operadora receptora:
10	RECIBO	Falta de entrega de recibo	▪ Medio de entrega del recibo: Físico / Electrónico ▪ **En caso de seleccionar como medio de entrega electrónico: confirmar o indicar el correo electrónico al cual requiere se le envíe el o los recibo(s) requerido(s).** ▪ Mes(es) de recibo(s) pendiente(s) de entrega:

(…)

12	SALDO PREPAGO	Descuento indebido al saldo prepago	▪ Fecha del descuento: dd/mm/aaaa ▪ Monto del descuento:
		Falta de activación de recargas, saldo promocional o servicios suplementarios	▪ Fecha de la recarga: dd/mm/aaaa ▪ Falta de activación de: recarga / saldo promocional/servicios suplementarios como apps. ▪ **Indicar medio por el cual realizó la recarga.**

(…)

14	TRASLADO	Falta de respuesta a la solicitud de traslado	▪ Fecha de la solicitud: dd/mm/aaaa
		Traslado no ejecutado	▪ Fecha de la solicitud: dd/mm/aaaa

• *Atiende los casos de problemas asignados. Para tal efecto, la empresa operadora debe responder todos los problemas y describir la atención, según los siguientes casos:* *- Caso solucionado. Respuesta que se brinda cuando el problema se atiende conforme lo requiere el usuario final en el Sistema.* *- Caso con solución programada. Respuesta que se brinda cuando se programa su solución para una fecha específica.* *- Caso en plazo y con código de SAR o Reclamo. Respuesta que se brinda en aquellos casos en los cuales el problema se encuentra dentro de un procedimiento de reclamo o en plazo para ejecutar la solución anticipada de reclamo - SAR.* *- Caso improcedente. Respuesta que se brinda en aquellos casos en los cuales la empresa operadora considera que el problema registrado por el usuario final no corresponde que sea atendido. En tales casos la empresa operadora debe sustentar el motivo de dicha respuesta.* ***Tabla N° 4: Información de la respuesta de la empresa operadora según la categoría y subcategoría del problema***	***6.2 Traslado del problema a la empresa operadora*** *El Sistema traslada la información registrada a la empresa operadora a través de un sistema web (cuyo detalle será provisto en el Manual de Operaciones[1]) el cual pone a disposición bandejas de trabajo para la atención de los problemas registrados.* ***(…)*** *El registro de los problemas se realiza las 24 horas, los 7 días de la semana. Los problemas que se registren los días sábado, domingos, feriados, **días no laborables** o días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas, se considerará como fecha de registro el día hábil siguiente.* ***6.3 Registro de la atención del problema por parte de la empresa operadora*** *La empresa operadora a través del Sistema realiza lo siguiente:* • *Consulta sobre los problemas asignados a su bandeja de trabajo.* • *Atiende los casos de problemas asignados. Para tal efecto, la empresa operadora debe responder todos los problemas y describir la atención, según los siguientes casos:* *- Caso solucionado. Respuesta que se brinda cuando el problema se atiende **y soluciona**.* *- Caso con solución programada. Respuesta que se brinda cuando se programa su solución para una fecha específica.* *- Caso en plazo y con código de SAR o Reclamo. Respuesta que se brinda en aquellos casos en los cuales el problema se encuentra dentro de un procedimiento de reclamo o en plazo para ejecutar la solución anticipada de reclamo - SAR.* *- Caso improcedente. Respuesta que se brinda en aquellos casos en los cuales la empresa operadora considera que el problema registrado por el usuario final no corresponde que sea atendido. En tales casos la empresa operadora debe sustentar el motivo de dicha respuesta.*

N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	RESPUESTA DE LA EMPRESA OPERADORA
1	BAJA	Baja no ejecutada	▪ Motivo de no haber ejecutado la baja: ▪ Ejecutó(rá) la baja: (Si /No) ▪ Fecha de ejecución de la baja: dd/mm/aaaa ▪ Saldo pendiente de pago: ▪ Importe de ajustes realizados: ▪ Motivo por el cual no procedería la ejecución de la baja:
		Baja no solicitada	▪ Motivo de haber ejecutado la baja sin ser solicitada: ▪ Reactivó el servicio: (Si /No) ▪ Fecha de reactivación del servicio: dd/mm/aaaa ▪ Importe de ajustes realizados: ▪ Motivo por el cual no procedería la reactivación del servicio:
		Baja no recibida	▪ Motivo por el cual no recibió la solicitud de baja: ▪ Brindar el código de pedido ▪ Fecha de ejecución de la baja: dd/mm/aaaa

(…)

Tabla N° 4: Información de la respuesta de la empresa operadora según la categoría y subcategoría del problema

N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	RESPUESTA DE LA EMPRESA OPERADORA
1	BAJA	Baja no ejecutada	▪ Motivo de no haber ejecutado la baja: ▪ Ejecutó(rá) la baja: (Si /No) ▪ Fecha de ejecución de la baja: dd/mm/aaaa ▪ Saldo pendiente de pago: ▪ Importe de ajustes realizados: ▪ Motivo por el cual no procedería la ejecución de la baja:
		Baja no solicitada	▪ Motivo de haber ejecutado la baja sin ser solicitada: ▪ Reactivó el servicio: (Si /No) ▪ Fecha de reactivación del servicio: dd/mm/aaaa ▪ Importe de ajustes realizados: ▪ Motivo por el cual no procedería la reactivación del servicio:
		Baja no recibida	▪ Motivo por el cual no recibió la solicitud de baja: ▪ Brindar el código de pedido ▪ Fecha de ejecución de la baja: dd/mm/aaaa

(…)

3	CALIDAD	Sin servicio y está al día en sus pagos	▪ Motivo por el cual no tiene servicio: ▪ Restableció el servicio (Si/No) ▪ Fecha y hora que restableció el servicio: dd/mm/aaaa ▪ Importe de ajustes realizados: ▪ Motivo por el cual no procedería:
		Problemas de Velocidad	▪ Motivo de los problemas de velocidad: ▪ Solucionó problemas de velocidad (Si/No) ▪ Fecha y hora que solucionó: dd/mm/aaaa ▪ Motivo por el cual no procedería:
		Intermitencia (indicar llamadas, SMS y/o datos)	▪ Motivo de los problemas de intermitencia: ▪ Solucionó problemas de intermietencia (Si/No) ▪ Fecha y hora que solucionó: dd/mm/aaaa ▪ Motivo por el cual no procedería:
		No cuento con X canal(es) de televisión de mi programación Nota: X cantidad de canales	▪ Motivo de no brindar los canales de televisión: ▪ Solucionó el problema (Si/No) ▪ Fecha y hora que solucionó: dd/mm/aaaa ▪ Canales de televisión restablecidos: ▪ Motivo por el cual no procedería:

(…)

15	OTROS QUE SE DETERMINEN	Otros que se determinen	Según se determine

Opcionalmente la empresa operadora, para cualquier caso antes señalado puede cargar un archivo que sustente la atención al problema registrado.

- *El Sistema registra la fecha de cierre del caso, tomando en cuenta la fecha de atención del problema por el cual la empresa operadora brinda respuesta en la respectiva bandeja de trabajo.*

- *Exporta de la bandeja de trabajo la información de los problemas asignados. Los datos a exportar corresponden a los archivos adjuntos que el usuario final registró. El filtro de*

3	CALIDAD	Sin servicio y está al día en sus pagos	▪ Motivo por el cual no tiene servicio: ▪ Restableció el servicio (Si/No) ▪ Fecha y hora que restableció el servicio: dd/mm/aaaa ▪ Importe de ajustes realizados: ▪ Motivo por el cual no procedería:
		Problemas de Velocidad	▪ Motivo de los problemas de velocidad: ▪ Solucionó problemas de velocidad (Si/No) ▪ Fecha y hora que solucionó: dd/mm/aaaa ▪ Motivo por el cual no procedería:
		Intermitencia (indicar llamadas, SMS y/o datos)	▪ Motivo de los problemas de intermitencia: ▪ Solucionó problemas de intermitencia (Si/No) ▪ Fecha y hora que solucionó: dd/mm/aaaa ▪ Motivo por el cual no procedería:
4	**INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES**	No cuento con X canal(es) de televisión de mi programación Nota: X cantidad de canales	▪ Motivo de no brindar los canales de televisión: ▪ Solucionó el problema (Si/No) ▪ Fecha y hora que solucionó: dd/mm/aaaa ▪ Canales de televisión restablecidos: ▪ Motivo por el cual no procedería:

(…)

exportación es por fecha, según la selección que requiera la empresa operadora. *En caso el usuario final cancele el registro del problema reportado, el Sistema notifica a la empresa operadora vía correo electrónico y el Sistema considera el problema reportado como cerrado.* ***Nota:** En caso el usuario final hubiera presentado una reclamación que se encuentre en plazo para la ejecución de una solución anticipada de reclamo - SAR, o un reclamo que se encuentre en trámite en primera o segunda instancia por el mismo hecho o problema registrado en el Sistema, la empresa operadora informa de dicha situación al Sistema, y se abstiene de gestionar la atención del problema por este medio; debiendo seguir con la solución anticipada de reclamo – SAR o el trámite del procedimiento de reclamo respectivo.* ***6.4 Validación de la atención del problema por parte del usuario final*** *Una vez vencido el plazo para la atención de las gestiones por parte de la empresa operadora, el usuario final a través del correo electrónico registrado en el Sistema, recibe la respuesta de la atención brindada por la empresa operadora.* *En el caso del Aplicativo Móvil, el usuario final recibe un mensaje de comunicación desde la misma aplicación.* *Si el usuario final, está conforme con la atención recibida de la empresa operadora, selecciona la opción aceptar. Si el usuario final no está conforme con la atención, o no haya recibido respuesta al problema en el plazo requerido, selecciona la opción rechazar, permitiendo al Sistema de ser el caso, el registro de un reclamo siempre que la categoría del problema sea materia reclamable y no*	*Opcionalmente la empresa operadora, para cualquier caso antes señalado puede cargar un archivo que sustente la atención al problema registrado.* • *El Sistema registra la fecha de cierre del caso, tomando en cuenta la fecha de atención del problema por el cual la empresa operadora brinda respuesta en la respectiva bandeja de trabajo.* • *Exporta de la bandeja de trabajo la información de los problemas asignados. Los datos a exportar corresponden a los archivos adjuntos que el usuario final registró. El filtro de exportación es por fecha, según la selección que requiera la empresa operadora.* *En caso el usuario final cancele el registro del problema reportado, el Sistema notifica a la empresa operadora vía correo electrónico y el Sistema considera el problema reportado como cerrado.* ***Nota:** En caso el usuario final hubiera presentado una reclamación que se encuentre en plazo para la ejecución de una solución anticipada de reclamo - SAR, o un reclamo que se encuentre en trámite en primera o segunda instancia por el mismo hecho o problema registrado en el Sistema, la empresa operadora informa de dicha situación al Sistema, y se abstiene de gestionar la atención del problema por este medio; debiendo seguir con la solución anticipada de reclamo – SAR o el trámite del procedimiento de reclamo respectivo.* ***6.4 Validación de la atención del problema por parte del usuario final*** *Una vez vencido el plazo para la atención de las gestiones por parte de la empresa operadora, el usuario final a través del correo*

implique la suspensión de pagos. El Sistema muestra una opción (tales como ícono emergente) que permita al usuario final visualizar las materias reclamables habilitadas a través del Sistema, además de indicar que no implican la suspensión de pagos. *En cualquiera de los escenarios, el usuario final realiza una calificación de la atención recibida de la empresa operadora* ***6.5 Registro de reclamo por parte del usuario final*** *El usuario final puede registrar un reclamo en caso no esté conforme con la atención brindada o no haya recibido respuesta por parte de la empresa operadora en el plazo establecido. Ello, es factible siempre y cuando el problema reportado sea una materia reclamable y no implique la suspensión de pagos.* *El Sistema genera un archivo del formulario de reclamo con los datos registrados, y de ser el caso con los archivos adjuntos proporcionados por el usuario final. Cabe precisar que el reclamo se genera considerando la información inicialmente registrada en el Sistema, sin que el usuario pueda en ese momento, modificar su pretensión respecto del problema comunicado al inicio de la gestión del problema. El usuario final puede incluir información adicional del problema reportado a fin de que el formulario de reclamo se encuentre debidamente completado. Asimismo, el usuario final debe brindar su conformidad respecto del formulario de reclamo y la información adjunta según corresponda; así como solicitar su presentación ante la empresa operadora.* *La presentación del reclamo a la empresa operadora a través del Sistema de Gestión de Usuarios se puede realizar las 24 horas, los 7 días de la semana. Sin embargo, los reclamos presentados los días sábados, domingos, feriados o días hábiles en horario posterior a las*	*electrónico registrado en el Sistema, recibe la respuesta de la atención brindada por la empresa operadora.* *En el caso del Aplicativo Móvil, el usuario final recibe un mensaje de comunicación desde la misma aplicación.* *Si el usuario final, está conforme con la atención recibida de la empresa operadora, selecciona la opción aceptar. Si el usuario final no está conforme con la atención, o no haya recibido respuesta al problema en el plazo requerido, selecciona la opción rechazar, permitiendo al Sistema de ser el caso, el registro de un reclamo siempre que la categoría del problema sea materia reclamable y no implique la suspensión de pagos. El Sistema muestra una opción (tales como ícono emergente) que permita al usuario final visualizar las materias reclamables habilitadas a través del Sistema, además de indicar que no implican la suspensión de pagos.* *En cualquiera de los escenarios, el usuario final realiza una calificación de la atención recibida de la empresa operadora* ***6.5 Registro de reclamo por parte del usuario final*** *El usuario final puede registrar un reclamo en caso no esté conforme con la atención brindada o no haya recibido respuesta por parte de la empresa operadora en el plazo establecido. Ello, es factible siempre y cuando el problema reportado sea una materia reclamable y no implique la suspensión de pagos.* *El Sistema genera un archivo del formulario de reclamo con los datos registrados, y de ser el caso con los archivos adjuntos proporcionados por el usuario final. Cabe precisar que el reclamo se genera considerando la información inicialmente registrada en el Sistema, sin que el usuario pueda en ese momento, modificar su pretensión respecto del problema comunicado al inicio de la gestión del*

20:00 horas, se considera como fecha de presentación el día hábil siguiente. *El Sistema traslada la información del reclamo a través del sistema web a las bandejas de trabajo habilitadas a la empresa operadora, la cual asignará el código de reclamo correspondiente.* ***6.6 Comunicación del reclamo a la empresa operadora*** ***(…)*** ***6.7 Generación y entrega del código de reclamo por parte de la empresa operadora*** *La empresa operadora a través del Sistema brinda el código de reclamo conforme al plazo no mayor al día hábil siguiente de recibida la solicitud de presentación del reclamo.* ***6.8 Comunicación al usuario final del código de reclamo*** ***(…)*** ***6.9 Visualización de los problemas registrados a través del Sistema*** ***(…)*** ***6.10 Anulación del registro del problema*** ***(…)*** ***6.11 Cierre de la atención al problema reportado*** ***(…)*** ***6.12 Alerta de vencimiento de plazos a la empresa operadora*** *El Sistema notificará a la empresa operadora vía correo electrónico por lo menos un día antes del vencimiento del plazo para la atención del problema reportado por el usuario final.*	*problema. El usuario final puede incluir información adicional del problema reportado a fin de que el formulario de reclamo se encuentre debidamente completado. Asimismo, el usuario final debe brindar su conformidad respecto del formulario de reclamo y la información adjunta según corresponda; así como solicitar su presentación ante la empresa operadora.* *La presentación del reclamo a la empresa operadora a través del Sistema de Gestión de Usuarios se puede realizar las 24 horas, los 7 días de la semana. Sin embargo, los reclamos presentados los días sábados, domingos, feriados,* ***días no laborables*** *o días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas, se consideran como fecha de presentación el día hábil siguiente.* *El Sistema traslada la información del reclamo a través del sistema web a las bandejas de trabajo habilitadas a la empresa operadora, la cual asignará el código de reclamo correspondiente.* ***6.6 Comunicación del reclamo a la empresa operadora*** ***(…)*** ***6.7 Generación y entrega del código de reclamo por parte de la empresa operadora*** *La empresa operadora* ***se encuentra obligada a generar el código de reclamo correspondiente e informar de dicho código de manera inmediata a la recepción del reclamo****.* ***6.8 Comunicación al usuario final del código de reclamo*** ***(…)*** ***6.9 Visualización de los problemas registrados a través del Sistema*** ***(…)***

6.13 Acceso de la empresa operadora a la información de los reclamos *El Sistema habilita una opción en la bandeja de trabajo asignada a la empresa operadora para que acceda de manera masiva a la información de los reclamos presentados a través del Sistema. La empresa operadora podrá exportar la información indicada en el numeral 6.2 (Traslado del problema a la empresa operadora) la cual se encuentra almacenada en la citada bandeja.* ***6.14 Plazo de atención y solución a los problemas reportados a través del Sistema de Gestión de Usuarios por parte de las empresas operadoras*** *Para las categorías y subcategorías de los problemas identificados en la Primera Etapa, la empresa operadora cuenta con un plazo de tres (3) días hábiles para brindar respuesta al problema registrado a través del Sistema, a excepción de los problemas de postes y cableados en mal estado cuyo plazo es de diez (10) días hábiles. El citado plazo comprende la atención y solución efectiva del problema reportado por el usuario final.* *Posteriormente, se establecerán los plazos de atención que correspondan según las demás categorías y subcategorías de los problemas que se habiliten de forma gradual a través del Sistema.*	***6.10 Anulación del registro del problema*** ***(…)*** ***6.11 Cierre de la atención al problema reportado*** ***(…)*** ***6.12 Alerta de vencimiento de plazos a la empresa operadora*** *El Sistema notificará a la empresa operadora vía correo electrónico por lo menos un día antes del vencimiento del plazo para la atención del problema reportado por el usuario final.* ***6.13 Acceso de la empresa operadora a la información de los reclamos*** *El Sistema habilita una opción en la bandeja de trabajo asignada a la empresa operadora para que acceda de manera masiva a la información de los reclamos presentados a través del Sistema. La empresa operadora podrá exportar la información indicada en el numeral 6.2 (Traslado del problema a la empresa operadora) la cual se encuentra almacenada en la citada bandeja.* ***6.14 Plazo de atención y solución a los problemas reportados a través del Sistema de Gestión de Usuarios por parte de las empresas operadoras*** *Para las categorías y subcategorías de los problemas identificados en la Primera Etapa, la empresa operadora cuenta con un plazo de tres (3) días hábiles para brindar respuesta al problema registrado a través del Sistema, a excepción de los problemas de postes y cableados en mal estado cuyo plazo es de diez (10) días hábiles. El citado plazo comprende la atención y solución efectiva del problema reportado por el usuario final.* *Posteriormente, se establecerán los plazos de atención que correspondan según las demás categorías y subcategorías de los problemas que se habiliten de forma gradual a través del Sistema.*

	<u>De manera excepcional, en caso el usuario final haya indicado previamente en el numeral 5.4 que la empresa operadora no le brindó el código de pedido, se incluirá un (1) día hábil adicional al plazo establecido de tres (3) días hábiles para brindar respuesta al problema reportado.</u>
COMENTARIOS RECIBIDOS	**POSICIÓN DEL OSIPTEL**
BITEL **6.3 Registro de la atención del problema por parte de la empresa operadora** Sobre la forma de exportar los casos a ser revisados, consideramos que es necesario incluir mayores facilidades de gestión de las empresas operadoras. Tales como: • Filtrar la cantidad de casos por estado u otros criterios ingresados en la etapa de búsqueda. • Realizar búsquedas en las bandejas con los campos de información registrada por cada solicitante; como número de servicio, tipo de servicio y permitiendo que se agrupen resultados similares. • Permitir exportar los casos en bases de datos, así como los documentos adjuntos que estos podrían contener. Por otro lado, consideramos necesario que se precise el tratamiento que se le brindará en los casos que se reporte la atención del inconveniente vía reclamos o SAR. En este caso, estimamos que debería realizarse el cierre del reporte sin la posibilidad de continuar la tramitación del procedimiento de reclamo en primera instancia. Esto, debido a que su presentación vulneraría las disposiciones del Reglamento de Reclamos; provocando la declaración de improcedencia de parte de las empresas operadoras. **6.4 Validación de la atención del problema por parte del usuario final**	Respecto al comentario referido al numeral 6.3, sobre los detalles de las facilidades para realizar las opciones de búsqueda de la información de los problemas reportados que han sido asignados en las bandejas de trabajo de la empresa operadora, y de exportarlos a bases de datos; se debe indicar que dichos detalles y precisiones se encontrarán indicados en el Manual de Operaciones del Sistema, el cual será remitido oportunamente a las empresas operadoras. Asimismo, con relación al comentario referido a precisar el tratamiento que se le brindará a los casos de problemas reportados a través del Sistema y que se encuentran en un procedimiento de reclamos (sea de primera o segunda instancia) o SAR, se debe indicar que estos casos no serán gestionados por la empresa operadora, sino seguirán el trámite regular establecido en el procedimiento de reclamos o SAR. Ello, conforme a lo establecido en el artículo 90 de la Resolución de Consejo Directivo N° 0170-CD/OSIPTEL que aprobó la modificación al Reglamento de Reclamos. Con relación al comentario del numeral 6.4, se debe aclarar que se trasladará para la presentación de un reclamo, solo aquellos problemas que sean materia reclamable. Cabe señalar, por ejemplo que en el caso del cableado y postes en mal estado reportados por los usuarios finales, estos problemas al no ser materias reclamables no serán trasladados a los operadores para la presentación de un

Sobre este punto, consideramos que el Sistema debería realizar un tratamiento diferenciado a aquellas materias que no se encuentran sujetas a los procedimientos de reclamos; como los cuestionamientos de titularidad de servicios prepago o postes y cables. En cuyo caso, la valoración negativa del gestor (abonado, usuario o representante legal) o su disconformidad con la respuesta enviada no implique la habilitación de la fase de presentación de reclamos. Para este efecto, podría realizarse un tratamiento similar a nuestra recomendación en el ítem precedente (sobre los casos que estarían tramitándose en procedimientos de reclamos o SAR). De este modo, se evitan congestiones innecesarias en los procedimientos de reclamos que desde su presentación vulneran las disposiciones del Reglamento de Reclamos. **6.5 Registro de reclamo por parte del usuario final** A través de esta funcionalidad propuesta, el OSIPTEL crearía una etapa previa para la atención de reclamos, si bien de carácter facultativo para el usuario, sí genera una responsabilidad administrativa a los operadores y por ende obligaciones que contravienen a los actualmente establecidos por las normativas aprobadas por el regulador, como los contemplados en el LPAG. Por otro lado, como ya lo hemos comentado anteriormente, reiteramos nuestra preocupación por el uso indiscriminado de este sistema para la generación de reclamos, bajo el argumento de no encontrarse conforme con la respuesta de la empresa operadora, de los cuales en muchos casos el cliente no obtendrá una respuesta favorable al no advertirse incumplimiento alguno por parte del operador a la normativa.	reclamo, pero sí para la realización de la atención o gestión respectiva. Ello, conforme ha sido indicado en el Instructivo Técnico, el cual plantea en el tercer párrafo del numeral 6.4, lo siguiente (ver subrayado): *"(…). Si el usuario final no está conforme con la atención, o no haya recibido respuesta al problema en el plazo requerido, selecciona la opción rechazar, permitiendo al Sistema de ser el caso, el registro de un reclamo siempre que la categoría del problema sea materia reclamable y no implique la suspensión de pagos.* *(…)".* De otro lado, se precisa que en todos los casos se ha previsto que el usuario final pueda calificar la atención recibida de su empresa operadora, independientemente de que sea o no un problema enmarcado en una materia reclamable. Respecto al numeral 6.5, se debe aclarar que el Sistema de Gestión de Usuarios actúa en segunda línea, pues el usuario final previamente debe comunicarse con su empresa operadora frente al problema. En ese sentido, la empresa tiene la facultad y la oportunidad de aplicar un SAR ante el reporte del usuario. Se aclara que el derecho a reclamar del usuario es independiente del medio que lo realice. Cabe indicar que a través del Sistema, la empresa tiene la oportunidad de atender y solucionar el problema de su propio abonado/usuario, sin necesidad de que llegue a un reclamo. De otro lado, se debe aclarar que el Sistema de Gestión de Usuarios no es un procedimiento administrativo sino una alternativa para solucionar el problema del usuario y con ello, se evitaría el inicio de un procedimiento de reclamo. En ese sentido, no contraviene las disposiciones de la Ley de Procedimiento Administrativo General - LPAG.

Si bien hacen mención de que el sistema generará un formulario de reclamo con los datos registrados, esta debe cumplir con las formas establecidas en el Reglamento de Reclamos en concordancia con la LPAG. Debiendo precisar también en qué etapa de la generación del reclamo a través del sistema, el reclamante brindará información adicional y determinando qué campos podría agregar. En esta misma línea, consideramos que la información adicional debería completar aquellos campos que no hubieren sido consignados por los reclamantes en las etapas previas; sin que sea posible cambiar las pretensiones o ampliarlas. **6.14 Plazo de atención y solución a los problemas reportados a través del Sistema de Gestión de Usuarios por parte de las empresas operadoras** En este punto, resulta evidente que OSIPTEL considera que el mecanismo de gestión de usuarios como una etapa previa a la presentación de reclamos, al acortar plazos administrativos establecidos por normativa especial, basándose en que la empresa operadora ya conocía el problema del usuario/abonado. Sin embargo, esta premisa no se encuentra acorde a la realidad, toda vez que durante la etapa de gestión del caso el OSIPTEL requiere información mínima y no permite que las empresas operadoras solicitemos, vía el aplicativo, información adicional indispensable para la atención del requerimiento. A modo de ejemplo, señala que los adjuntos para acreditar el pago de un servicio son opcionales, siendo el documento más importante para evaluar el procesamiento del pago no realizado. En esta misma línea, también se han considerado plazos bastante limitados incluso para la revisión de inconvenientes de facturación relacionados a los inconvenientes listados en la Tabla 3 del Instructivo donde se consulta si el abonado requiere un ajuste por los periodos en los que el servicio se encontró suspendido, dado de baja, entre otros. Siendo así, la empresa operadora no solo deberá verificar el	Respecto al formulario, se aclara que el mismo contendrá la información requerida conforme al Reglamento de Reclamos; así como se registrará la información considerando la reportada en este Sistema, sin que el usuario final pueda en ese momento, modificar su pretensión respecto del problema comunicado al inicio de la gestión. Asimismo, se precisa que la información adicional que el usuario final podrá completar será en la generación del reclamo, es decir el Sistema generará un archivo del formulario de reclamo y brindará la opción de adjuntar información adicional. Los detalles de la generación del mismo, se encontrarán en el Manual de operaciones del Sistema, el cual se proporcionará en su oportunidad a las empresas operadoras. Con relación al comentario del numeral 6.14 referido a los plazos de atención de los problemas reportados a través del Sistema, se debe tener en cuenta que el usuario acudió en primera línea para la atención y solución respectiva a su empresa operadora, pero dado que no fue atendido o no fue solucionado el problema reportado, el usuario final acude al OSIPTEL, quien actúa en segunda línea. En atención a ello, y considerando que el usuario final se encontraría afectado por el problema no solucionado, se ha considerado necesario requerir una respuesta ágil y oportuna por parte de las empresas operadoras en el menor plazo, más aun teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria que vive el país por el coronavirus (COVID-19) y en el que los servicios públicos de telecomunicaciones resultan ser esenciales para la realización de las diversas actividades económicas, salud, educación, trabajo, etc. Además de ello, se debe indicar que actualmente se manejan los siguientes plazos para la atención de problemas que reportan los usuarios, así tenemos por ejemplo que:

inconveniente principal, sino que el Sistema incentiva a los gestores a requerir ajustes cuyo análisis requiere de cierto detenimiento de parte de las empresas operadoras. Finalmente, agregamos que no es del todo cierto que las empresas operadoras tengamos información suficiente para resolver un reclamo en los plazos reducidos, en tanto se le faculta al abonado a brindar información adicional, sin realizar ninguna limitación al respecto. En cuyo caso, el Reclamante, bajo la facultad de agregar información adicional podría modificar su pretensión, agregar servicios reclamados o realizar acciones que obstaculicen la presentación previsible de un inconveniente previamente revisado en el trámite de estos casos. De este modo, consideramos que el OSIPTEL ha omitido, discrecionalmente, la verificación de los factores de funcionamiento del Sistema, incrementando la carga de tramitación a las empresas operadoras, imponiéndoles responsabilidad administrativa doble (por la no atención oportuna de un reporte y la no atención oportuna de un reclamo bajo el mismo inconveniente) que definitivamente es contrario a los principios ya establecidos en la LPAG. Sin perjuicio de la omisión de evaluación de la idoneidad de esta intervención regulatoria.	- El plazo para resolver los reclamos por calidad de servicio, la falta de entrega del recibo, así como la baja, corte y suspensión injustificada del servicio es de máximo 3 días hábiles. - El plazo para resolver los reclamos relacionados con la portabilidad numérica es de máximo 3 días hábiles. - El plazo que se otorga a las empresas operadoras para ejecutar el bloqueo de un equipo, es de 3 días hábiles. De otro lado, considerando la etapa de pruebas, así como el seguimiento que se realizará al Sistema, a efectos de identificar oportunidades de mejora y de ser el caso plantear modificaciones o ajustes que resulten necesarios, se ha considerado conveniente establecer el plazo de 3 días hábiles para la atención y solución del problema, considerando además que la empresa operadora cuenta con las siguientes opciones de respuesta, las cuales puede aplicar según la casuística registrada: - Caso solucionado (respuesta que se brinda cuando el problema se atiende). - Caso con solución programada (respuesta que se brinda cuando se programa su solución para una fecha específica). - Caso en plazo y con código de SAR o Reclamo (respuesta que se brinda en aquellos casos en los cuales el problema se encuentra dentro de un procedimiento de reclamo o en plazo para ejecutar la solución anticipada de reclamo – SAR), y - Caso improcedente (respuesta cuando la empresa operadora considera que el problema registrado no corresponde que sea atendido).
CLARO **Numeral 6.6: Formalización de reclamos vía correo electrónico sin observar las formalidades del Reglamento vigente.** Respecto al artículo bajo comentario, consideramos que este canal podría ser mal empleado por tramitadores si se brinda la facilidad de concretar gestiones vía mail. Si los casos no son atendidos en la	Con relación al comentario del numeral 6.6, se debe aclarar que la presentación del reclamo se realizará a través del Sistema, el cual trasladará dicha información a través de las bandejas de trabajo habilitadas a la empresa operadora. La comunicación por correo electrónico al usuario final es para informarle que el reclamo presentado a través del Sistema fue trasladado a la empresa

	forma y oportunidad establecidas, los usuarios cuentan con las vías regulares de interposición de reclamos. Es importante considerar además que materias relacionadas a mal cableado o postes que se incluyen en el proyecto responden a temas de infraestructura y no son materias reclamables. Consideramos como no viable la inclusión del canal correo electrónico bajo los mismos argumentos presentados en relación al proyecto emitido anteriormente sobre el particular. **Numeral 6.14: Plazos** Al respecto, solicitamos cordialmente se realice una revisión de los plazos señalados en el numeral bajo comentario a fin de que los mismos sean determinados en función a los resultados del piloto, ello debido a que es necesario dimensionar la gestión y carga operativa en coordinación con el área interna de atención que se verá impactada en la capacidad de atención de las empresas operadoras.	operadora para la atención de la misma; así como remitirle la información del reclamo presentado. Cabe aclarar que el derecho a reclamar del usuario final a través del Sistema, se encuentra establecido en el artículo 50 de la modificación del Reglamento de Reclamos aprobado por Resolución 0170-2020-CD/OSIPTEL. De otro lado, se debe recordar que ante los problemas reportados a través del Sistema, las empresas operadoras tienen la oportunidad de atender y solucionar el problema de su propio abonado/usuario, sin necesidad de que llegue a un reclamo. Asimismo, conforme se ha indicado en el Instructivo Técnico del Sistema, solo se podrán presentar reclamos si es que el problema es una materia reclamable. En ese sentido, cabe aclarar que los problemas de cableados y postes en mal estado no son materias reclamables por lo que no se brindará la opción de presentar reclamo a través de este Sistema. Sin perjuicio de ello, se debe indicar que se ha previsto realizar el seguimiento continuo al Sistema de Gestión de Usuarios, a efectos de identificar y advertir oportunidades de mejora, por lo que de presentarse casuísticas que afecten al objetivo del Sistema, se evaluará la necesidad de adoptar medidas disuasivas. Respecto al comentario del numeral 6.14, referido a los plazos de atención, ver la respuesta brindada a los comentarios de la empresa BITEL.
	ENTEL En referencia al Registro del Problema, señalado en el numeral 6.1 del presente Proyecto de Instructivo, señalamos:	Respecto al comentario del numeral 6.1 referido al campo de información “Otros”, se acoge el comentario, a efectos de evitar dejar abierta la posibilidad de ingresar cualquier tipo de información que no contribuya con la explicación del problema. Ahora bien, en caso que más adelante luego del funcionamiento del Sistema se detecte la

En relación con la información mínima que el usuario final debe registrar, se advierte que se ha consignado como información mínima la categoría: "Otros"; sin detallar a qué hace referencia o qué tipo de información engloba la misma. En ese sentido, solicitamos se precise el contenido del campo "Otros", no solo porque constituye información mínima a registrar por parte del usuario final sino también porque es necesaria para la solución del problema reportado. En referencia a las validaciones para evitar el registro de problemas duplicados, se señala en el Proyecto de Instructivo que "el Sistema validará si previamente existe un registro con la siguiente información: (i) Empresa Operadora, (ii) Tipo de servicio, (iii) Número de servicio, (iv) Categoría del problema, (v) Subcategoría del problema y (vi) Código de pedido. Al respecto, consideramos que el "Código de pedido" no debe ser un requisito para validar el registro duplicado de problemas, más bien debe eliminarse o ser considerado como opcional; toda vez que, de la lectura del Proyecto de Instructivo se advierte que se acepta registrar problemas sin el código de pedido; por lo que, de constituir requisito para validar la duplicidad de registros podría arrojar resultados incorrectos. En ese sentido, solicitamos que se corrija de la siguiente forma: "el Sistema validará si previamente existe un registro con la siguiente información: (i) Empresa Operadora, (ii) Tipo de servicio, (iii) Número de servicio, (iv) Categoría del problema, (v) Subcategoría del problema. Por otro lado, respecto a la información adicional a reportar en el Sistema de Gestión de Usuarios según la categoría y subcategoría del problema que se establece en la Tabla Nº3 del Instructivo, consideramos lo siguiente: • Se indique de forma obligatoria, por cada subcategoría de las categorías de problemas, el canal de atención por el cual fue	necesidad de incluir algún campo de información específico éste será incorporado en el Instructivo Técnico. Con relación al comentario sobre las validaciones para evitar el registro de problemas duplicados, no se acoge el comentario formulado de eliminar el código de pedido, dado que conforme lo establece el artículo 3 de la modificación al Reglamento de Reclamos aprobado por Resolución N° 0170-2020-CD/OSIPTEL, las empresas operadoras se encuentran obligadas a brindar el código de pedido ante cualquier solicitud que realice el usuario; por lo que a efectos de detectar los casos duplicados, el Sistema realizará la validación considerando la información del código de pedido registrada por el usuario final. En ese sentido, se tratará de forma excepcional los casos aislados que puedan presentarse cuando el usuario final manifieste que su empresa operadora no le brindó el código de pedido. Sin perjuicio de ello, conforme se ha indicado anteriormente, se realizará el seguimiento continuo al Sistema de Gestión de Usuarios, a efectos de identificar y advertir oportunidades de mejora, por lo que de presentarse casuísticas que afecten al objetivo del Sistema, se evaluará la necesidad de adoptar medidas disuasivas. Respecto a los comentarios referidos a la información adicional considerada en la Tabla 3, se debe señalar lo siguiente: (i) La propuesta de requerir de forma obligatoria el canal de atención por el cual el usuario final solicitó el trámite, se debe aclarar que ello ya se encuentra contemplado en el numeral 5.4 del Instructivo Técnico.

solicitado el trámite; ello para contar con toda la información necesaria a efectos de dar tratamiento al problema presentado. • Se adjunte de forma obligatoria, para la subcategoría "Sin servicio y está al día en sus pagos, perteneciente a la categoría de "Calidad", el documento que acredite que el cliente efectivamente se encuentra al día en sus pagos, ello de acuerdo con el artículo 1229° del Código Civil Peruano que dispone que "La prueba del pago incumbe a quien pretende haberlo efectuado"; en este caso al cliente; con ello se evita ingresos de problemas ficticios respecto a esta categoría. • Se solicite de forma obligatoria, para las subcategorías "Problemas de velocidad" e "intermitencia", pertenecientes a la categoría de "Calidad", el lugar donde se registra el inconveniente con el servicio, a efectos de efectuar un seguimiento del problema y conocer el motivo por el cual se registra el mismo y con ello, brindar una solución eficiente al problema reportado. • Solicitamos que se permita notificar al correo electrónico que registró el cliente en el Sistema de Gestión de Usuarios como un correo válido para notificar de forma adicional el recibo. • Se solicite al usuario final el medio por el cual realizó la recarga para los casos de la subcategoría "Falta de activación de recargas, saldo promocional o servicios suplementarios", perteneciente a la categoría de "Saldo Prepago". Asimismo, solicitamos nos precise los motivos por los cuales se agregan en las subcategorías de "Baja no solicitada" y en "Suspensión no solicitada", los siguientes puntos: - Requiere se anule recibos posteriores a X días de solicitada la suspensión: Si / No.	(ii) Se acoge el comentario, por lo que en la subcategoría del problema "Sin servicio y está al día en sus pagos", perteneciente a la categoría de "Calidad" se incluirá como información a ser presentada por el usuario final, el documento que acredite que está al día en sus pagos. (iii) Se acoge el comentario, por lo que se incluirá el lugar donde se registra el inconveniente con el servicio para las subcategorías: "Problemas de velocidad" e "intermitencia", pertenecientes a la categoría de "Calidad". (iv) Con relación al problema de falta de entrega del recibo, se incluirá en dicha subcategoría el campo de información para que el usuario confirme (la que ya registró a través del Sistema) o indique la dirección de correo electrónico a la cual requiere se le envíe el o los recibo(s) requerido(s). (v) Se acoge el comentario, por lo que se incluirá en la subcategoría del problema: "Falta de activación de recargas, saldo promocional o servicios suplementarios", el campo de información: medio por el cual realizó la recarga, a efectos de que sea llenado por el usuario final. De otro lado, a efectos de brindar mayor claridad en los casos de problemas, se ha considerado conveniente precisar en la subcategoría del problema referido a portabilidad no ejecutada por el Cedente que se da cuando el usuario no recibe llamadas del operador Cedente y sí puede realizar llamadas desde el operador Receptor; y en el caso del Receptor cuando no puede hacer ni recibir llamadas desde el operador Receptor. Asimismo, en la categoría del problema de Calidad y la subcategoría referida a problemas de velocidad e intermitencia incluir que el usuario puede reportar un rango de fechas y horas en la que tuvo problemas con el servicio,

- Ingrese número o código de los recibos: (solo en caso la respuesta anterior sea Si) Ello, en razón de que, si nos encontramos frente a la ejecución de una suspensión o baja, no habría facturación en curso a facturar de los respectivos servicios. En referencia al traslado del problema a la empresa operadora, señalado en el numeral 6.2 del presente proyecto de Instructivo, se indica que, "el Sistema notifica por correo electrónico a la empresa operadora que corresponda, todos los problemas registrados durante el día, siendo configurable en función a la cantidad de problemas que se reciban (que sea una vez al día o en horarios específicos)". Al respecto, solicitamos se considere que el plazo correspondiente para la solución de estos problemas sea contabilizado a partir del día siguiente de recibido los mismos al correo electrónico; puesto que recién estaríamos tomando conocimiento de ellos. En referencia al numeral 6.3. señalamos que respecto al ítem caso solucionado, este no solo debe abarcar que la respuesta se atendió conforme a lo requerido por el usuario final, sino también aquellos casos que se solucionen en base a los hechos, no necesariamente a la pretensión subjetiva del usuario final. Asimismo, solicitamos nos precisen cuál sería la casuística a considerar para los casos declarados improcedentes a efectos de tener claro el panorama de las respuestas a colocar en el Sistema de Gestión de Usuarios. Por otro lado, en referencia a la Tabla N° 4 información que debe contener la respuesta de la empresa operadora según la categoría y subcategoría, entendemos que los mismos no tienen carácter de	Con relación a precisar los motivos por los cuales se requiere que el usuario final complete la información referida a si requiere o no la anulación de recibos e ingrese el número o código de los citados recibos; se aclara que ello se da siempre y cuando el usuario final haya solicitado previamente la baja o suspensión del servicio y este "no haya sido ejecutada" por la empresa operadora. Respecto al comentario del numeral 6.2, se indica que conforme al artículo 91 de la modificatoria al Reglamento de Reclamos, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 0170-2020-CD/OSIPTEL, se establece que el registro de los problemas se puede realizar las 24 horas, los 7 días de la semana. Sin embargo, los problemas que hubieran sido registrados los días sábados, domingos, feriados, días no laborables o días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas, se considerará como fecha de registro el día hábil siguiente. Teniendo en cuenta ello, y considerando el comentario recibido, se precisa que el plazo de atención a los problemas reportados serán contabilizados a partir del día hábil siguiente de recibido el o los correos electrónicos finalizado el día hasta las 20:00 horas. Con relación al comentario del numeral 6.3, se acoge el comentario y se precisa en el concepto de "caso solucionado", que es la respuesta que se brinda cuando el problema es atendido y solucionado. En cuanto a precisar la casuística a considerar para los casos declarados improcedentes, podemos citar a modo de ejemplo los problemas de cableado o de poste en mal estado que no sean de propiedad de la empresa operadora. En dicha situación la empresa operadora, responderá como caso improcedente. Respecto al comentario de la Tabla N° 4, se aclara que la información es obligatoria, dado que se encuentra directamente relacionada con

obligatoriedad, sino que constituyen lineamientos a tener en cuenta al momento de dar respuesta; toda vez que no siempre se contará con dicha información, sino que depende de los casos y cada uno de ellos tiene particularidades propias. Así en referencia a la categoría Bloqueo de Equipo, subcategoría Bloqueo de equipo terminal no ejecutado, consideramos que existe información con la que cuenta el regulador con la cual podría realizar descartes previos al envío del caso a la empresa operadora, uno de ellos, es la vinculación entre el IMEI y el servicio. Si previamente se detecta que el servicio no estuvo vinculado al equipo que el usuario final alega que se habría bloqueado, no tendría sentido efectuar todo un traslado del caso si previamente no se cumple con dicho requisito. Respecto a la posibilidad que la empresa operadora pueda cargar un archivo que sustente la atención del problema registrado el Proyecto de Instructivo indica lo siguiente: "*Exporta de la bandeja de trabajo la información de los problemas asignados*. Los datos a exportar corresponden a los archivos adjuntos que el usuario final registró. El filtro de exportación es por fecha, según la selección que requiera la empresa operadora." (el subrayado es nuestro). Al respecto, solicitamos que dicha acción se efectúe a través de una base de Excel que contenga los problemas registrados y en cada uno de ellos, se considere el enlace respectivo para acceder de forma directa a la documentación que el usuario final adjuntó en su momento al registrar su problema. Sobre los supuestos en los que el usuario final cancele el registro del problema reportado, se considere una sanción de por medio al cliente, toda vez que la empresa operadora ya tomó la responsabilidad de atender el problema reportado, desplegando sus esfuerzos para la atención del mismo, por lo que, recomendamos se implemente la	el problema reportado por el usuario final, lo cual permitirá comprender la respuesta de la atención y solución brindada por la empresa operadora. Sin perjuicio de ello, se debe recordar que conforme se ha indicado anteriormente, se realizará el seguimiento continuo al Sistema de Gestión de Usuarios, a efectos de identificar y advertir oportunidades de mejora, y de ser el caso, la modificación respectiva. Con relación a la información sobre la vinculación entre el IMEI y el servicio que posee el OSIPTEL respecto a los casos que se reporten sobre bloqueo de equipo terminal no ejecutado, se debe recordar que dicha información es remitida por las empresas operadora de forma mensual al Regulador, por lo que no es una información reciente que permita de forma fidedigna alegar si hubo o no vinculación; situación diferente de la empresa operadora que si cuenta con dicha información actualizada. Respecto al comentario referido a exportar la información en formato Excel y que contemple el enlace para acceder a la documentación presentada por el usuario final, se debe señalar que los detalles para exportar la información se encontrarán indicadas en el Manual de Operaciones del Sistema, el cual será remitido oportunamente a las empresas operadoras. Con relación al comentario referido a sancionar al usuario final por la cancelación del registro del problema, se debe indicar que no se acoge el comentario, dado que como se ha señalado anteriormente, no es factible a través del presente Instructivo Técnico (resolución de Gerencia General) establecer sanciones al usuario final por dichos

	misma previa comunicación al usuario final de las implicancias que involucra la utilización del Sistema de Gestión de Usuarios. En cuando a la Nota señalada en el numeral 6.3 del proyecto de instructivo en cuestión, se establece lo siguiente: " En caso el usuario final hubiera presentado una reclamación que se encuentre en plazo para la ejecución de una solución anticipada de reclamo - SAR, *o un reclamo que se encuentre en trámite en primera o segunda instancia por el mismo hecho o problema registrado en el Sistema,* la empresa operadora informa de dicha situación al Sistema, y se abstiene de gestionar la atención del problema por este medio". (el subrayado es nuestro) Sobre el particular, consideramos que los reclamos en trámite en segunda instancia deben ser validamos por el Organismo Regulador previo al envío del caso a la empresa operadora, toda vez que al contar con la información a través del TRASU se encuentra en mejor posición de verificar la misma, por lo que, en el supuesto que un registro coincida con una apelación ingresada se debería cerrar el caso y no trasladar el mismo a la empresa operadora y con ello se hace más eficiente el proceso. Respecto al numeral 6.4. referente al rechazo que efectúa el usuario final al no estar conforme con la atención o no haya recibido respuesta y proceda a registrar un reclamo; solicitamos que se vigile que el reclamo solo debe contener la información inicialmente registrada y en el caso que el usuario final adjunte archivos que contengan información distinta a la inicial, las mismas sean descartadas o no consideradas por la empresa operadora; con ello se cautela las variaciones de pretensión que pueda efectuar el usuario final en contravención al objetivo del Sistema de Gestión de Usuarios.	supuestos. Sin perjuicio de ello, se debe indicar que se ha previsto realizar el seguimiento continuo al Sistema de Gestión de Usuarios, a efectos de identificar y advertir oportunidades de mejora, por lo que de presentarse dicha casuística, se evaluará la necesidad de adoptar alguna medida disuasiva. Respecto al comentario del numeral 6.3, referido a que el Regulador valide los reclamos en segunda instancia, se debe indicar que no resulta necesario para el fin que se requiere, dado que basta que el problema reportado por el usuario final se encuentre en un proceso de reclamo, para que el problema registrado sea tratado en el marco de dicho procedimiento. No obstante, resulta necesario recordar que es la empresa operadora la que cuenta con toda la información desde un inicio, siendo la responsable de elevar las apelaciones al OSIPTEL. Con relación al comentario del numeral 6.4, se debe indicar que se ha previsto realizar el seguimiento continuo al Sistema de Gestión de Usuarios, a efectos de identificar y advertir oportunidades de mejora, por lo que de presentarse alguna casuística que no responda al objetivo del Sistema de Gestión de Usuarios, se evaluará la necesidad de adoptar alguna medida disuasiva o modificación de ser el caso.

Respecto a la calificación que el usuario final otorgará a la atención recibida por parte de la empresa operadora, consideramos que debe determinarse si el usuario final está calificando la atención a través del Sistema de Gestión de Usuarios o la atención anterior, ello va a permitir tener un criterio de evaluación del Sistema de Gestión de Usuario. Respecto al registro de reclamo por parte del usuario final, señalado en el numeral 6.5 del presente proyecto del Instructivo, advertimos que no se establece un plazo para que, una vez rechazado la solución, el usuario final pueda ingresar el reclamo, motivo por el cual solicitamos se precise si la generación del formulario se efectuará de manera inmediata al rechazo. En referencia al numeral 6.6. Comunicación del reclamo a la empresa operadora, entendemos que los plazos de atención inician al día siguiente de la notificación vía correo electrónico, es decir, al día siguiente de recibida la información en la bandeja de la empresa operadora. Asimismo, solicitamos que el plazo de atención de los reclamos reportados a través del Sistema de Gestión de Usuarios respete y consideren los establecidos en el Reglamento de Reclamos, puesto que sería discriminatorio para los abonados que los reclamos ingresados a través de este sistema sean atendidos en menor tiempo que aquellos ingresados por los canales previamente establecidos como página web, presencial o call center; por lo que se deberían considerar como mínimo los plazos establecidos con los que cuenta la empresa operadora para atender un reclamo, ello como parte de un procedimiento acorde con la normativa actual; esto es, los plazos de tres (03), quince (15) y veinte (20) días hábiles. Asimismo, solicitamos que las respuestas a los reclamos ingresados a través del Sistema de Gestión de Usuarios solo pueden ser notificadas vía electrónica al correo reportado por el usuario final; ello	En atención al comentario referido a la calificación que realizará el usuario final, se debe aclarar que la calificación es con relación a la "atención y solución" brindada por la empresa operadora al problema reportado por el usuario final, dicha información permitirá medir, comparar y evaluar las mejoras que deban realizar las propias empresas operadoras respecto a la atención y solución que brindan a sus usuarios finales. Respecto al plazo para que el usuario final presente un reclamo a través del Sistema, se debe precisar que es en el mismo momento o de manera inmediata, que el Sistema le pregunta al usuario final, si desea presentar un reclamo. Con relación al comentario del numeral 6.6 referido a los plazos de atención que cuentan las empresas operadoras en caso se ingrese un reclamo, se debe aclarar que se aplican los plazos de atención de los reclamos aprobado conforme al Reglamento de Reclamos. Respecto al comentario referido a la notificación solo por correo electrónico sobre los reclamos ingresados a través del Sistema de Gestión de Usuarios, se debe indicar que ello se encuentra

en vista que estamos ante usuarios digitales y siguiendo el criterio establecido en el artículo 39 del Reglamento de Reclamo modificado a través de Resolución N° 266-2018-CD/OSIPTEL. En referencia al numeral 6.10 relacionado a la Anulación del registro del problema, solicitamos tengan a bien informar los mecanismos que se van a utilizar para determinar que el usuario no podrá generar un nuevo registro por el mismo hecho; esto es, nos precise ¿cómo se va a evitar que los problemas reportados no se dupliquen?. En referencia al acceso de la empresa operadora a la información de los reclamos, señalado en el numeral 6.13 del presente proyecto del Instructivo, como ya se ha señalado anteriormente, solicitamos que los plazos para dar respuesta al reclamo reportado deben contar a partir del día siguiente de recibida la información en la bandeja de la empresa operadora. Respecto al numeral 6.14 relacionado al plazo de atención y solución a los problemas reportados a través del Sistema de Gestión de Usuarios por parte de las empresas operadoras, señalamos que el plazo de tres (03) días hábiles otorgados para dar respuesta a los problemas resulta discriminatorio e insuficiente, considerando que muchos de los problemas a reportar a través del Sistema de Gestión de Usuarios son materias reclamables que en el Reglamento de Reclamos poseen más de (03) días hábiles para resolver los mismos. Asimismo, en el Informe N° 00001-DAPU/2020 no advertimos sustento alguno referente al establecimiento de los tres (03) días para resolver los problemas reportados; motivo por el cual solicitamos se mantenga como mínimo los plazos establecidos en el Reglamento de Reclamos o en su defecto considere cinco (05) días hábiles para atender los mismos.	supeditado a la información que haya llenado el usuario final en su formulario de reclamo. Con relación al comentario del numeral 6.10 referido a la anulación del registro, se indica que se identificará los campos de información que fueron registrados inicialmente tales como el código de pedido, canal de atención, número de servicio o código de servicio, categoría y subcategoría del problema, versus la información que se llenará nuevamente en los citados campos, por lo que en caso de existir coincidencias, no se gestionará el citado problema dado que fue anulado por el usuario final. Cabe indicar que el Manual de Operaciones del Sistema, detallará la información y proceso del mismo, el cual será remitido oportunamente a las empresas operadoras. Respecto al comentario del numeral 6.13 referido a la contabilización del plazo, nos remitimos a la respuesta brindada al comentario realizado al numeral 6.2 de ENTEL. Respecto al comentario del numeral 6.14, referido a los plazos de atención, ver la respuesta brindada a los comentarios de la empresa BITEL. Respecto al comentario efectuado para considerar 2 días hábiles específicos para registrar la información en la bandeja respectiva, no se acoge el comentario, dado que se busca que la respuesta al Sistema sea completa y célere, a efectos de evitar una mayor insatisfacción y afectación al usuario.

	Adicional a ello, solicitamos que el plazo otorgado para resolver el problema sea distinto al plazo con lo que contará la empresa operadora para reportar las respuestas en la bandeja respectiva, esto es, se cuente con dos (02) días hábiles adicionales exclusivos para registrar la misma en el Sistema de Gestión de Usuarios.	
	TELEFÓNICA **Numeral 6.5: Registro de reclamo por parte del usuario final** Respecto a la habilitación de interponer los reclamos a través del Sistema. Cabe precisar que el Instructivo propone que se registren a través del Sistema los reclamos que correspondan a aquellos casos que no han sido atendidos por las empresas en el plazo señalado; sin embargo, respecto a este punto consideramos que ya se encuentran habilitados distintos canales a través de los cuales los usuarios pueden interponer sus reclamos, por lo que esta medida no resulta necesaria e implicaría que las empresas incurran en costos. **Numeral 6.14: Respecto a los plazos de atención para los casos presentados a través del Sistema** En referencia a los plazos de atención, acorde a lo precisado en la Resolución N° 0118-2020-CD/2020, se proponía que en el Instructivo Técnico a elaborar se incluirían los plazos de atención para los casos reportados por los usuarios; sin embargo, se ha estandarizado el plazo y se ha dispuesto que el mismo sea de tres días de manera independiente a la casuística reportada. Dicho plazo resulta insuficiente para atender aquellos casos que requieran coordinaciones con los usuarios o atenciones técnicas, dado que pueden presentarse supuestos en los que no se pueda coordinar con el usuario o que el mismo no tenga disponibilidad dentro de los tres días establecidos. Por ello resulta necesario, realizar una desagregación de los plazos distinguiéndolos por casuísticas, toda vez que en los casos que	Con relación al comentario del numeral 6.5, se debe aclarar que el derecho a reclamar por parte del usuario final a través del Sistema, se encuentra establecido en el artículo 50 de la modificación del Reglamento de Reclamos aprobado por Resolución 0170-2020-CD/OSIPTEL. Además, se debe recordar que ante los problemas reportados a través del Sistema, las empresas operadoras tienen la oportunidad de atender y solucionar el problema de su propio abonado/usuario, sin necesidad de que llegue a un reclamo. Respecto al comentario del numeral 6.14, referido a los plazos de atención, ver la respuesta brindada a los comentarios de la empresa BITEL.

requieran coordinaciones con los usuarios podría ser necesario un mayor plazo, debido a que estamos sujetos a la disponibilidad de los usuarios.	
NUMERAL DEL PROYECTO DE INSTRUCTIVO TECNICO	**VERSION FINAL DEL NUMERAL DEL INSTRUCTIVO TECNICO**
VII. REGISTRO DEL PROBLEMA POR EL USUARIO CON APOYO DE PERSONAL DEL OSIPTEL *El usuario final puede registrar su problema con apoyo del personal de orientación del OSIPTEL, para lo cual además de la información requerida en los numerales V y 6.1 del presente Instructivo, el Sistema genera automáticamente el registro de la información del canal de atención del OSIPTEL desde el cual se reporta el problema del usuario final. Dicha información incluye la ubicación geográfica de la oficina del OSIPTEL a nivel nacional.*	***VII. REGISTRO DEL PROBLEMA POR EL USUARIO CON APOYO DE PERSONAL DEL OSIPTEL*** *El usuario final puede registrar su problema con apoyo del personal de orientación del OSIPTEL, para lo cual además de la información requerida en los numerales V y 6.1 del presente Instructivo, el Sistema genera automáticamente el registro de la información del canal de atención del OSIPTEL desde el cual se reporta el problema del usuario final. Dicha información incluye la ubicación geográfica de la oficina del OSIPTEL a nivel nacional.*
COMENTARIOS RECIBIDOS	**POSICIÓN DEL OSIPTEL**
No se recibieron comentarios.	No se recibieron comentarios.
NUMERAL DEL PROYECTO DE INSTRUCTIVO TECNICO	**VERSION FINAL DEL NUMERAL DEL INSTRUCTIVO TECNICO**
VIII. INFORMACIÓN A SER ENTREGADA POR LAS EMPRESAS OPERADORAS Y OTROS ASPECTOS *Las empresas operadoras deben entregar la información completa y actualizada de forma permanente a través del sistema web habilitado por el OSIPTEL cuyo detalle será provisto en el Manual de Operaciones del Sistema, a fin de facilitar de forma sencilla y ágil, la interacción en el llenado de la información por parte del usuario final.* *La información mínima requerida es la siguiente:* • *Canales de atención* *Relación de cada uno de los canales de atención desagregados por tipo de solicitud o trámite.*	***VIII. INFORMACIÓN A SER ENTREGADA POR LAS EMPRESAS OPERADORAS Y OTROS ASPECTOS*** *Las empresas operadoras deben entregar la información completa y actualizada de forma permanente a través del sistema web habilitado por el OSIPTEL cuyo detalle será provisto en el Manual de Operaciones del Sistema, a fin de facilitar de forma sencilla y ágil, la interacción en el llenado de la información por parte del usuario final.* *La información mínima requerida es la siguiente:* • *Canales de atención* *Relación de cada uno de los canales de atención desagregados por tipo de solicitud o trámite.*

• *Centros de Atención y Puntos de Venta habilitados para la presentación de solicitudes o trámites* *- Relación de la ubicación geográfica de los Centros de Atención a nivel nacional* *- Relación de la ubicación geográfica de los Puntos de Venta habilitados para la presentación de solicitudes o trámites a nivel nacional* • *Código de Pedido* *Nomenclatura de los códigos de pedido por tipo de solicitud o trámite.* *Para el funcionamiento del Sistema se requiere trabajar con una codificación que permita identificar a la empresa operadora, el tipo de servicio, la categoría del problema, la subcategoría del problema y el Tipo de Documento de Identidad, por lo que se utilizará una codificación interna aplicable para el Sistema. La empresa operadora realiza la equivalencia de los códigos del Sistema con la codificación que utiliza al interno en sus sistemas, a fin de que interactúe de manera correcta. La equivalencia de códigos es establecida en el Manual de operaciones del Sistema de Gestión de Usuarios.* *Ejemplos de codificación de tipo de servicio:* *CS01: Servicio público móvil postpago* *CS02: Servicio público móvil prepago* *CS03: Telefonía fija* *CS04: Internet fijo* *CS05: Internet móvil* *CS06: Televisión de paga* *CS07: Telefonía fija e Internet fijo* *CS08: Telefonía fija y Televisión de paga* *CS09: Internet fijo y Televisión de paga* *CS10: Telefonía fija, Internet fijo y Televisión de paga*	• *Centros de Atención y Puntos de Venta habilitados para la presentación de solicitudes o trámites* *- Relación de la ubicación geográfica de los Centros de Atención a nivel nacional* *- Relación de la ubicación geográfica de los Puntos de Venta habilitados para la presentación de solicitudes o trámites a nivel nacional* • *Código de Pedido* *Nomenclatura de los códigos de pedido por tipo de solicitud o trámite.* *Para el funcionamiento del Sistema se requiere trabajar con una codificación que permita identificar a la empresa operadora, el tipo de servicio, la categoría del problema, la subcategoría del problema y el Tipo de Documento de Identidad, por lo que se utilizará una codificación interna aplicable para el Sistema. La empresa operadora realiza la equivalencia de los códigos del Sistema con la codificación que utiliza al interno en sus sistemas, a fin de que interactúe de manera correcta. La equivalencia de códigos es establecida en el Manual de operaciones del Sistema de Gestión de Usuarios.* *Ejemplos de codificación de tipo de servicio:* *CS01: Servicio público móvil postpago* *CS02: Servicio público móvil prepago* *CS03: Telefonía fija* *CS04: Internet fijo* *CS05: Internet móvil* *CS06: Televisión de paga* *CS07: Telefonía fija e Internet fijo* *CS08: Telefonía fija y Televisión de paga* *CS09: Internet fijo y Televisión de paga* *CS10: Telefonía fija, Internet fijo y Televisión de paga*

CS11: Telefonía fija, Internet fijo, Televisión de paga y Servicio público móvil	*CS11: Telefonía fija, Internet fijo, Televisión de paga y Servicio público móvil* ***<u>OTROS ASPECTOS:</u>*** ***<u>El Sistema de Gestión de Usuarios autocompletará la información en los casos que la misma haya sido previamente registrada por el usuario final.</u>***
COMENTARIOS RECIBIDOS	**POSICIÓN DEL OSIPTEL**
BITEL No se recibieron comentarios.	No se recibieron comentarios.
CLARO No se recibieron comentarios.	No se recibieron comentarios.
ENTEL En referencia al numeral VIII relacionado a la Información a ser entregada por las empresas operadoras y otros aspectos, señalamos que el OSIPTEL cuenta con la información de nuestros Canales de atención y Centros de Atención y Puntos de venta habilitados; ello, por ejemplo, conforme a lo dispuesto en el artículo 43 del TUO de las Condiciones de Uso vigente, motivo por el cual consideramos que no se debería solicitar información con la cuenta de la entidad, ello de acuerdo al artículo 48° del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; por lo que solicitamos, que dicha información se obtenga de los reportes establecidos en el TUO de las Condiciones de Uso. Respecto a la codificación interna aplicable para el Sistema solicitamos que nos precisen como se aplicará para el presente procedimiento. Asimismo, reiteramos la importancia de contar con el Manual a efectos de conocer plenamente los requerimientos que debemos ejecutar a nivel procedimiento.	Respecto al comentario realizado, se debe indicar que si bien la información que brindan las empresas operadoras al OSIPTEL es sobre los canales de atención y Centros de Atención y Puntos de Venta habilitados, se debe aclarar que la misma será coordinada con las empresas operadoras, a efectos de contar con información uniforme, completa y que permita su utilización a través del Sistema. En ese sentido, se reitera que el detalle de provisión de la información será indicada en el Manual de operaciones del Sistema. La codificación interna para el funcionamiento del Sistema será indicada en el Manual de operaciones, el cual será proporcionado en su oportunidad a la empresa operadora. Conforme se ha explicado en la propuesta de Instructivo Técnico, el Sistema manejará una codificación interna para posibilitar el seguimiento de los casos reportados.

Adicional a ello, nos precisen si una vez registrado el problema por parte del usuario final el sistema otorgará un código de seguimiento o será aquel que éste reporta como otorgado por la empresa operadora, toda vez que, el sistema permite generar registros sin el código de pedido.	
TELEFÓNICA No se recibieron comentarios.	No se recibieron comentarios.
NUMERAL DEL PROYECTO DE INSTRUCTIVO TECNICO	**VERSION FINAL DEL NUMERAL DEL INSTRUCTIVO TECNICO**
IX. PREVISIONES EN CASO DE CONTINGENCIAS • *En caso de indisponibilidad del Sistema de Gestión de Usuarios por problemas técnicos, de conectividad u otros, las empresas operadoras utilizarán buzones de correo electrónico habilitados previamente por el OSIPTEL. Dichos buzones se emplearán para el envío y/o recepción de los casos de problemas reportados por los usuarios finales.* *El OSIPTEL comunica a la dirección de correo electrónico de las empresas operadoras, el cese de dicha indisponibilidad; a fin que las empresas operadoras reinicien la utilización del Sistema de Gestión de Usuarios.* • *En caso de indisponibilidad de los sistemas de la empresa operadora que le impida el registro de la información a través del Sistema de Gestión de Usuarios, por una situación de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancia fuera de su control, ésta debe ser acreditada dentro de los cuatro (04) días hábiles siguientes de producida la causa. La empresa operadora debe comunicar tal situación, a través del correo electrónico del OSIPTEL y mediante comunicación escrita.*	***IX. PREVISIONES EN CASO DE CONTINGENCIAS*** • *En caso de indisponibilidad del Sistema de Gestión de Usuarios por problemas técnicos, de conectividad u otros, las empresas operadoras utilizarán buzones de correo electrónico habilitados previamente por el OSIPTEL. Dichos buzones se emplearán para el envío y/o recepción de los casos de problemas reportados por los usuarios finales.* *El OSIPTEL comunica a la dirección de correo electrónico de las empresas operadoras, el cese de dicha indisponibilidad; a fin que las empresas operadoras reinicien la utilización del Sistema de Gestión de Usuarios.* • *En caso de indisponibilidad de los sistemas de la empresa operadora que le impida el registro de la información a través del Sistema de Gestión de Usuarios, por una situación de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancia fuera de su control, ésta debe ser acreditada dentro de los cuatro (04) días hábiles siguientes de producida la causa. La empresa operadora debe comunicar tal situación, a través del correo electrónico del OSIPTEL y mediante comunicación escrita.*

Ante el cese de la indisponibilidad, la empresa operadora debe cumplir con regularizar el registro de la información en un plazo no mayor de un (01) día hábil, contado a partir del día siguiente de finalizada la referida indisponibilidad. Si la empresa operadora no cumpliera con regularizar la remisión de la información en el plazo anteriormente establecido o si lo hubiera hecho en forma incompleta, se tiene como no presentada la misma. *A efectos de realizar las coordinaciones para las pruebas de operatividad, contingencias, entre otras que resulten necesarias con el Sistema de Gestión de Usuarios, las empresas operadoras y el OSIPTEL habilitarán en la forma y oportunidad requerida por este último las direcciones de correos electrónicos.*	*Ante el cese de la indisponibilidad, la empresa operadora debe cumplir con regularizar el registro de la información en un plazo no mayor de **tres (03) días hábiles**, contado a partir del día siguiente de finalizada la referida indisponibilidad. Si la empresa operadora no cumpliera con regularizar la remisión de la información en el plazo anteriormente establecido o si lo hubiera hecho en forma incompleta, se tiene como no presentada la misma.* *A efectos de realizar las coordinaciones para las pruebas de operatividad, contingencias, entre otras que resulten necesarias con el Sistema de Gestión de Usuarios, las empresas operadoras y el OSIPTEL habilitarán en la forma y oportunidad requerida por este último las direcciones de correos electrónicos.*
COMENTARIOS RECIBIDOS	**POSICIÓN DEL OSIPTEL**
BITEL No se recibieron comentarios.	No se recibieron comentarios.
CLARO No se recibieron comentarios.	No se recibieron comentarios.
ENTEL En referencia al plazo para regularizar el registro de la información, señalamos que un (01) día hábil es insuficiente para regularizar los casos de indisponibilidad de nuestros sistemas comerciales por causa ajenas a la empresa operadora (caso fortuito o fuerza mayor) por lo que solicitamos se nos otorgue un plazo de tres (03) días hábiles para regularizar aquellos casos que no fueron reportados en su oportunidad por las causales anteriormente señaladas o en su defecto, nos permitan remitir los casos por otros canales como el correo electrónico a efectos de cumplir con brindar la información de la solución de los casos. Asimismo, que la carga de las respuestas se	Se acoge el comentario recibido, considerando que la posible ocurrencia de la indisponibilidad de los sistemas de la empresa, es excepcional y que éste será en un plazo máximo para regularizar el registro de la información. Con relación a la carga masiva de la información a través del Sistema, se comunica que en el Manual de operaciones del Sistema se indicará los casos de carga masiva de la información.

puedan efectuar de manera masiva al Sistema de Gestión de Usuarios y no de manera individual, lo que generaría mayor eficiencia y agilidad al procedimiento. En referencia a las pruebas de operatividad, señalamos que las mismas deben considerar como adicionales al periodo de implementación que se establezca.	Respecto a las pruebas de operatividad del Sistema, se aclara que el plazo de implementación es de 7 meses, periodo en el cual se incluyen las pruebas de operatividad del Sistema. Cabe precisar que el cronograma, el Manual de operatividad y los detalles de las pruebas técnicas del Sistema, serán comunicados por el OSIPTEL oportunamente, conforme a lo establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 0170-2020-CD/OSIPTEL publicada el 20/11/2020.
TELEFÓNICA No se recibieron comentarios.	No se recibieron comentarios.
NUMERAL DEL PROYECTO DE INSTRUCTIVO TECNICO	**VERSION FINAL DEL NUMERAL DEL INSTRUCTIVO TECNICO**
X. REPORTES ESTADÍSTICOS Y BANDEJAS DE ACCESO PARA SEGUIMIENTO DEL OSIPTEL *El Sistema contempla el desarrollo y generación de reportes estadísticos automáticos y acceso a bandejas de seguimiento especializadas para el OSIPTEL, los cuales se encuentran en el Manual de Operaciones del Sistema.*	***X. REPORTES ESTADÍSTICOS Y BANDEJAS DE ACCESO PARA SEGUIMIENTO DEL OSIPTEL*** *El Sistema contempla el desarrollo y generación de reportes estadísticos automáticos y acceso a bandejas de seguimiento especializadas para el OSIPTEL, los cuales se encuentran en el Manual de Operaciones del Sistema.*
COMENTARIOS RECIBIDOS	**POSICIÓN DEL OSIPTEL**
BITEL No realizó comentarios.	No realizó comentarios.
CLARO No realizó comentarios.	No realizó comentarios.
ENTEL Solicitamos que las empresas operadoras tengamos también acceso a los reportes estadísticos del Sistema de Gestión de Usuarios a efectos de considerarlo para efectuar acciones en beneficios de los abonados.	En atención al comentario recibido, se debe indicar que el OSIPTEL alcanzará en la forma y oportunidad que establezca, la información de los reportes estadísticos que se consideren relevantes, para la adopción de acciones por parte de las empresas operadoras.

TELEFÓNICA No se recibieron comentarios.	No se recibieron comentarios.
COMENTARIOS GENERALES	
TELFÓNICA **Respecto a la reducción del plazo para atender los reclamos ingresados por el Sistema:** Sobre el particular, en la propuesta normativa realizada por su Despacho se establece que los reclamos que ingresen vía Sistema de Gestión de Usuarios, cuando las casuísticas reclamadas tengan un plazo de atención de 15 o 20 días, se reducirá el plazo en tres días. Respecto a lo señalado, cabe informar que dicha diferenciación implicaría la necesidad de que las empresas construyan dos flujos separados de atención, toda vez que se crearían nuevos plazos de atención (12 días y 17 días), lo cual implicaría grandes costos para las empresas al tener que disponibilizar más personal ante la reducción del plazo y el establecimiento de un nuevo canal. Asimismo, se generaría una diferenciación entre los usuarios, sustentada en el canal a través del cual registran su reclamo, lo cual implicaría una seria asimetría regulatoria para los usuarios en general, puesto que lo único que se lograría –lejos de solucionar cualquier problema - es encasillar a los usuarios en dos categorías y dos diferentes niveles de atención, uno para los usuarios que utilicen este sistema y para los cuales los plazos establecidos en el Proyecto serían distintos, mientras que los usuarios que reclamen por canales regulares y establecidos en la norma se mantendrían con las reglas del Reglamento de Reclamos. Por ello, en caso se mantenga el registro de los reclamos a través del Sistema de Gestión de Usuarios, consideramos necesario se	**POSICIÓN DEL OSIPTEL** Respecto al comentario referido a la reducción de plazos para atender los reclamos presentados a través del Sistema de Gestión de Usuarios, se debe informar que conforme a la Resolución de Consejo Directivo N° 0170-2020-CD/OSIPTEL no se consideró reducir el plazo de atención de los reclamos que sean presentados a través del Sistema. Con relación al comentario referido al plazo de implementación, se debe indicar que conforme a la Resolución de Consejo Directivo N° 0170-2020-CD/OSIPTEL se estableció el plazo de 7 meses contados a partir de la aprobación y publicación del Instructivo Técnico, plazo que contempla el desarrollo, implementación y pruebas necesarias para el funcionamiento adecuado del Sistema. De otro lado, respecto al comentario referido a la necesidad de intervención regulatoria, se debe indicar que el análisis de impacto regulatorio fue aplicado para evaluar la mejor alternativa, frente a la problemática identificada en la que los usuarios acuden al OSIPTEL para poder tener una atención y solución a sus problemas, pese de haberlo requerido antes a la empresa operadora que le provee el servicio. Teniendo en cuenta la problemática mencionada, se plantearon alternativas, la cual resultó siendo la más adecuada en beneficio de los usuarios, la que establece la implementación del Sistema de

	disponga el mismo plazo de atención independiente del canal a través del cual se registre. **Respecto al plazo de implementación:** Sobre el particular, mediante el proyecto de modificación al Reglamento de Reclamos aprobado mediante Resolución N° 118-2020-CD/OSIPTEL se dispone que el Sistema de Gestión de Usuarios debe ser implementado en el plazo de 07 meses desde la entrada en vigencia de la norma, y para emitir el Instructivo Técnico se contaría con un plazo de 2 meses. Sobre el particular, solicitamos se analice que el plazo propuesto no resulta suficiente para una implementación con el nivel de detalle que solicita OSIPTEL en el Instructivo, más aun considerando que se requerirá de distintas fases para asegurar conectividad, adecuar los sistemas de la empresa, entre otros aspectos importantes a ser considerados. De igual manera, agradeceremos considerar que a la fecha existe una cantidad considerable de normas que se encuentra en etapa de implementación1 y de proyectos normativos del sector en etapa de comentarios2, los mismos que se encuentran siendo analizados y atendidos por nuestro equipo de implementación. Es por ello que, a fin de implementar cambios de la envergadura propuesta por su Despacho se requeriría un plazo de implementación no menor a nueve meses, contados desde que se establezcan las especificaciones técnicas que deben aplicarse en el Sistema de Gestión de Usuarios. Finalmente, respetuosamente solicitamos a vuestro Despacho tener en consideración que estas modificaciones de gran envergadura, a pesar de todas las medidas que podamos adoptar, al tratarse de temas técnicos y de acceso permanente siempre pueden implicar la	Gestión de Usuarios. En ese sentido, se aprobó la misma en el marco de la Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTEL.

presentación de contingencias puntuales, por lo que consideramos necesario que independientemente de los plazos de adecuación e implementación que solicitamos, el Organismo Regulador considere un periodo de estabilización post entrada en vigencia de la norma, de por lo menos seis (06) meses, a fin de que ante cualquier eventualidad las empresas operadoras puedan realizar correcciones sin que ello las exponga a posibles infracciones, toda vez que al tratarse de obligación de conectividad es necesario realizar continúo seguimiento tras la implementación para asegurar un correcto funcionamiento. **Respecto a la necesidad de intervención** La metodología de Análisis de Impacto Regulatorio (RIA, por sus siglas en inglés) que soporta la "Declaración de Calidad Regulatoria", según lo aprobado en la Resolución N° 069-2018-CD/OSIPTEL, es una herramienta muy importante como complemento para la adecuada producción y revisión de regulaciones, es decir, para la buena práctica regulatoria. Ello en tanto sirve al regulador como un mecanismo importante para una mejor toma de decisiones regulatorias y le permite probar de forma ex ante que sus propuestas regulatorias cumplen sus objetivos de manera eficiente. En dicha metodología, la identificación del "problema", en base a la acumulación de evidencia relevante, es la etapa más importante del ciclo regulatorio para buscar calidad regulatoria de las intervenciones, ello en tanto que la no existencia del mismo o de una evidencia relevante generaría mayores costos que no implicarían ni mejora ni eficiencia. En ese sentido, consideramos que no se puede identificar un problema específico toda vez que tenga que ser solucionado por una intervención regulatoria, más aun considerando que se está	

estableciendo un nuevo canal para el registro de reclamos, pese a que ya se cuenta con canales regulados.	