

A	:	GERENCIA GENERAL
ASUNTO	:	Declaración de Calidad Regulatoria de las modificaciones al Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
FECHA	:	28 DE JUNIO DE 2018

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ESPECIALISTA ECONÓMICO	ROSSANA GÓMEZ PÉREZ
	SECRETARIA TÉCNICA ADJUNTA DEL TRASU (E)	ALEXANDRA CUYA MANCO
REVISADO POR	COORDINADORA DE LA SECRETARÍA TÉCNICA	GABRIELA LAU DEZA
APROBADO POR	SECRETARIA TÉCNICA DE LOS ÓRGANOS COLEGIADOS	ANA ROSA MARTINELLI MONTOYA



ÍNDICE

1. OBJETIVO DE LA DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA	3
2. CONTEXTO ACTUAL Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	3
2.1 Antecedentes y contexto evaluado.....	3
2.2 Planteamiento del problema.....	13
2.3 Posibles causas del problema	13
2.4 Permanencia del problema en caso de no intervención.....	21
3. OBJETIVO DE LA INTERVENCIÓN Y BASE LEGAL	22
3.1 Objetivo de la Intervención.....	22
3.2 Base legal para la intervención	22
4. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS DISPONIBLES	23
4.1 Descripción de las alternativas disponibles.....	23
4.2 Análisis de alternativas.....	27
4.3 Propuesta de solución	33
5. APLICACIÓN DE LA SOLUCIÓN SELECCIONADA.....	34
5.1 Aplicación de la solución.....	34
6. DIFUSIÓN DE LA NORMA	34
6.1 Antes de la aprobación de la norma	34
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	35



1. OBJETIVO DE LA DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA

El objetivo del presente documento es el evaluar la pertinencia de la modificación del Reglamento para la atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones¹ (en adelante el Reglamento de reclamos) en los siguientes puntos: A. La sustitución de la dirección de correo electrónico por la casilla electrónica para la notificación de los actos administrativos a cargo del TRASU, disponiendo que en los casos en los que la presentación de la apelación o queja sea vía página web de las empresas operadoras, la notificación de las resoluciones, por parte del TRASU, serán vía electrónica; y B. La atención de los casos en los que los recursos de apelación son presentados por los usuarios en plazos mayores al establecido.

2. CONTEXTO ACTUAL Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

2.1 Antecedentes y contexto evaluado

a. Instancias del procedimiento de reclamos y su crecimiento

El procedimiento de reclamos de usuarios de servicios de telecomunicaciones consta de dos instancias. La empresa operadora que brinda el servicio de telecomunicaciones constituye la primera instancia, es decir, ante la ocurrencia de un problema vinculado a la prestación de los servicios, los usuarios recurren a ellas directamente para la presentación de reclamos.

Las cifras de los reclamos presentados ante las empresas han tenido un crecimiento sostenido en los últimos años. Como se observa en el Gráfico N°1, la evolución es creciente y en el último periodo, la cantidad de reclamos ha sido superior a los 3.6 millones.

Gráfico N° 1

Número de reclamos presentados ante las empresas operadoras



Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: OSIPTEL.

¹ Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL publicada en el Diario oficial El Peruano el 14 de mayo de 2015 y sus modificatorias.



Asimismo, la distribución de los reclamos resueltos por las empresas operadoras en los últimos años se muestra en el siguiente cuadro. Como se observa, en los últimos tres periodos, el Grupo Telefónica (Movistar) lidera el número de reclamos resueltos, seguido de América Móvil (Claro), mientras que las empresas Entel Perú (Entel) y Viettel Perú (Bitel) aparecen en tercer y cuarto lugar. Los reclamos resueltos por el resto de empresas no representa más del 2.6%, en promedio.

Como se observa, en particular, las empresas del Grupo Telefónica han mantenido el primer lugar en el ranking de los reclamos, en todos los casos, por encima del 55% del total de casos resueltos en la industria.

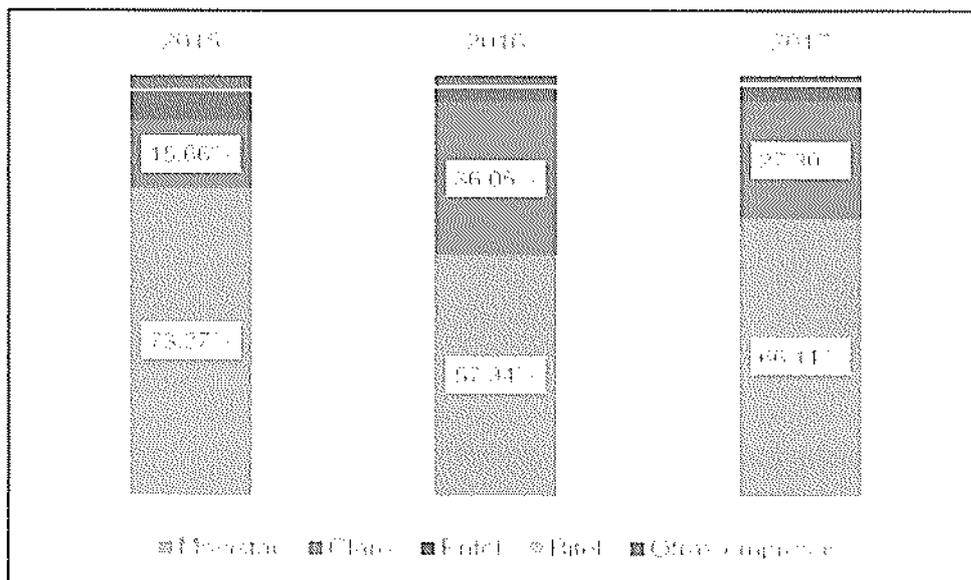
Cuadro N° 1
Porcentaje de reclamos resueltos según empresas operadoras

	2015	2016	2017
Movistar	73.27%	57.34%	66.11%
Claro	15.66%	36.05%	27.30%
Entel	7.07%	3.28%	3.81%
Bitel	0.50%	0.72%	1.04%
Otras empresas	3.50%	2.61%	1.74%

Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: OSIPTEL

Además, en el Gráfico N° 2 es posible observar la magnitud de la participación de las mencionadas empresas, las cuales cuáles concentran aproximadamente el 97.4% de los reclamos resueltos. Es decir, son estas empresas las que resuelven una amplia mayoría del total de reclamos de la industria.

Gráfico N° 2
Participación de las empresas operadoras según número de reclamos resueltos



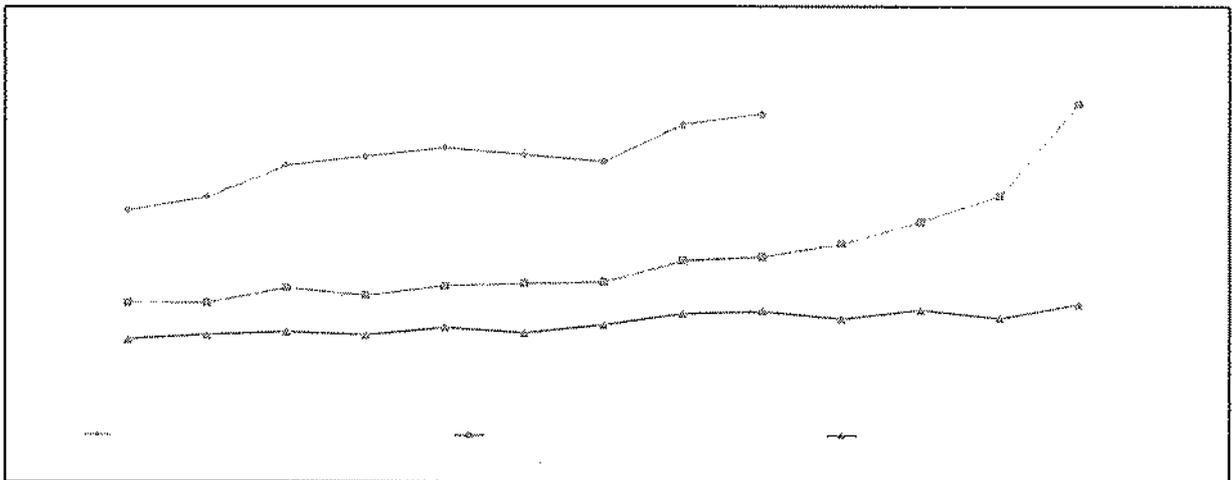
Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: OSIPTEL.



Por otro lado, la segunda y última instancia administrativa la constituye el Tribunal Administrativo de Reclamos de Usuarios (TRASU) del OSIPTEL. Ante esta instancia, los usuarios elevan sus recursos de apelación en caso estén en desacuerdo con lo resuelto en la primera instancia; así como, presentan quejas, la cuales están vinculadas a trasgresiones al procedimiento de reclamos.

En el gráfico N°3, a continuación, se observa que la evolución de apelaciones y quejas sigue la misma tendencia creciente que el número de reclamos presentados en primera instancia. En tal sentido, el incremento de los reclamos presentados ante las empresas operadoras ha llevado a que el número de las referidas apelaciones y quejas, que son materia de competencia del TRASU, se incrementen también.

Gráfico N° 3
Evolución de reclamos, apelaciones y quejas presentadas
Enero 2017 – Enero 2018



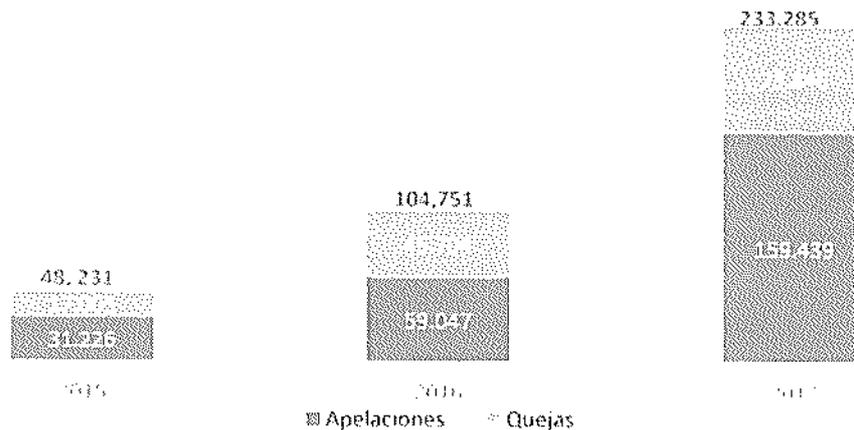
Fuente: Empresas operadoras, OSIPTEL. Elaboración: OSIPTEL.

De este modo, en línea con lo observado en la primera instancia, el crecimiento en el número de expedientes elevados al TRASU ha sido muy pronunciado, en los últimos años. Tal como se muestra en el gráfico siguiente, en el último período anual se presentó un crecimiento superior al 100% respecto al año previo, siendo los recursos de apelación, el tipo de expediente de mayor participación así como, el de mayor crecimiento.

Como se describe en esta sección, las dos instancias del procedimiento de reclamos de los servicios de telecomunicaciones afrontan una carga importante de casos y expedientes. Dicha situación ha generado, entre otros, el incremento de los diversos recursos destinados a su atención², así como, un mayor número de abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones que accede al procedimiento en las instancias referidas.

² Recursos financieros, humanos, entre otros, por parte de las empresas operadoras y el OSIPTEL.

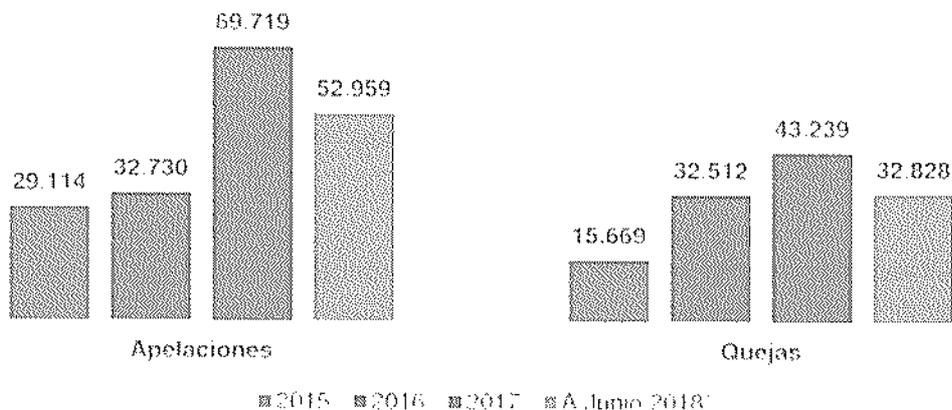


Gráfico N° 4
Número de expedientes ingresados ante el TRASU por tipo


Fuente y elaboración: OSIPTEL.

b. Expedientes resueltos por el TRASU y el sentido de la resolución

En respuesta a la creciente demanda de los servicios del TRASU evidenciada en la sección anterior, la capacidad resolutoria del Tribunal también se incrementó. Como se observa en el Gráfico N° 5, en el año 2017 se duplicó el número de expedientes de apelación resueltos y, en lo que va del presente año 2018, el número alcanzado es cercano a lo resuelto en el período anual previo. En línea con la participación el número los expedientes ingresados

Gráfico N°5
Expedientes de apelación y queja resueltos por el TRASU


Fuente y elaboración: OSIPTEL.

* Al 22 de junio de 2018.



La resolución final del TRASU pone fin al procedimiento de reclamos. Así, es en esta etapa que se termina la instancia administrativa ante la cual no cabe la interposición de recurso de revisión.

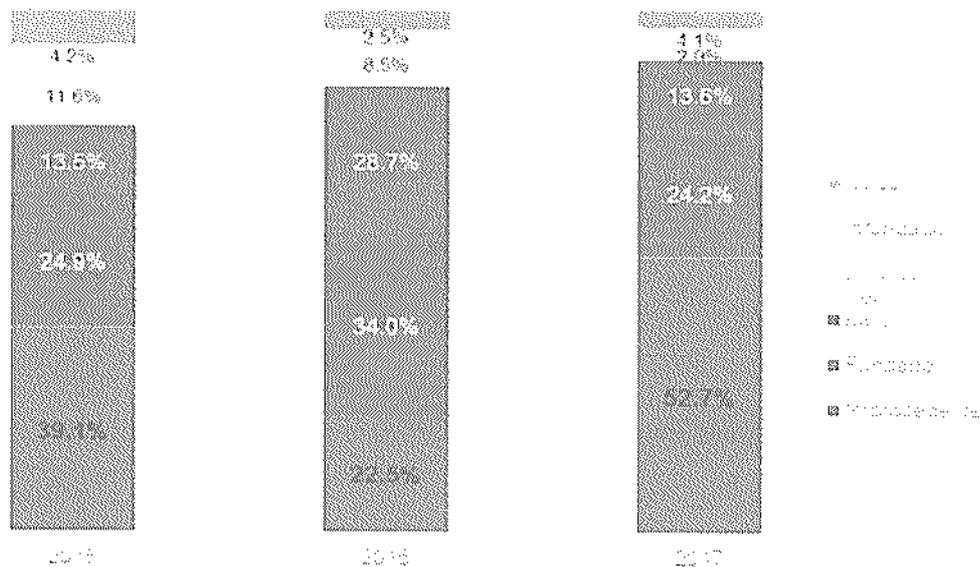
En el caso de los recursos de apelación, son interpuestos por los usuarios a efectos de que sea el TRASU quien se pronuncie sobre el caso, tras examinar la validez legal y la idoneidad técnica de los fundamentos y términos de la resolución de la empresa operadora.

Al respecto, tras el análisis específico, el Tribunal se pronuncia sobre cada apelación y las podría declarar fundadas o infundadas o improcedentes, entre otros; siendo este último, el sentido que se presenta en la mayoría de las resoluciones. Esto se evidencia en el Gráfico N° 6, en el que se observa la distribución de las apelaciones resueltas según el sentido de resolución, las cuales, en el año 2017 representaron la mayoría de las resoluciones finales del TRASU sobre los recursos de apelación, mostrando, asimismo, un crecimiento mayor al 100% en comparación al año anterior.

Según lo establece el Reglamento de reclamos³, El TRASU declara la improcedencia de los recursos de apelación cuando sucede alguno de los siguientes tres escenarios: i. Hubieren sido presentados excediendo los plazos establecidos, ii. No se hubiere agotado la vía previa ante la empresa operadora y iii. Exista un procedimiento en trámite sobre el objeto del reclamo o se hubiere emitido una resolución firme o que hubiese causado estado en un anterior procedimiento.

Gráfico N°6

Porcentaje de expedientes resueltos según sentido de la resolución del TRASU



Fuente y elaboración: OSIPTEL.

³ Art. 32º.- Improcedencia del reclamo, recurso o queja.



En tal sentido, en estos casos, el Tribunal no se pronuncia sobre el fondo del asunto o la causa que originó la presentación del reclamo por parte del usuario; únicamente evalúa el tema meramente formal y emite la respectiva resolución.

De lo planteado en esta sección se muestra que el TRASU ha venido resolviendo un mayor número de expedientes en los últimos años, principalmente de recursos de apelación, los cuales en su mayoría son considerados improcedentes, es decir, aquellos en los que el tema formal es lo evaluado.

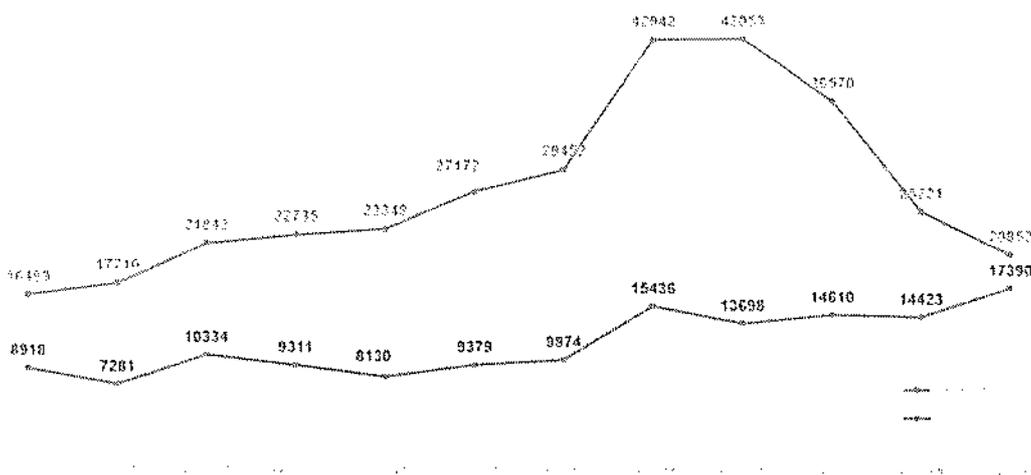
c. Situación de la carga de expedientes del TRASU

Las secciones precedentes han descrito tanto el crecimiento en el ingreso de los expedientes al TRASU; así como, la cantidad de expedientes resueltos por dicho Tribunal. En esta sección se vinculan ambas variables y se muestra el impacto en los usuarios de esta segunda instancia.

A este respecto, en el Gráfico N° 7 se observa la serie mensual del ingreso de expedientes cuyo aumento acelerado del año 2017 e inicios del año 2018 no tiene precedentes en la institución. De otro lado, si bien se observa el incremento en los expedientes resueltos, éste no ha sido de magnitud similar a la del ingreso. Esto ha originado que la brecha entre ambas variables produzca un déficit en la atención de expedientes. Consecuentemente, mes a mes se ha ido acumulando una cantidad de expedientes sin resolver, los cuales al 22 de junio de 2018 son 257 993, cifra superior al total de expedientes resueltos en el año 2017.

Gráfico N°7

Brecha de expedientes ingresados y resueltos por el TRASU

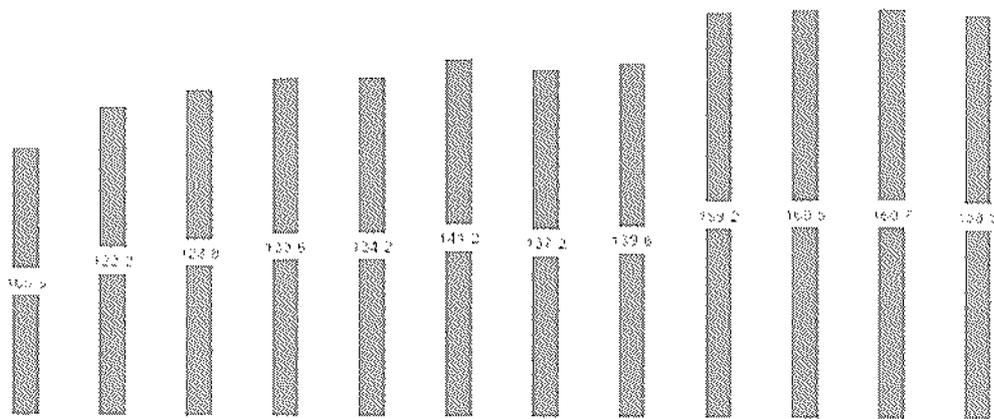


Fuente y elaboración: OSIPTEL.



Si bien se observa un quiebre en la serie de expedientes ingresados que se inicia en el mes de marzo de 2018, el que respondería a la implementación de las medidas extraordinarias⁴, el efecto generado previamente ha llevado a la situación descrita. Consecuentemente, como resultado, los usuarios que recurren al TRASU tienen que afrontar mayores plazos en espera de su resolución. Así, como se observa en el Gráfico N° 8, el promedio de días de resolución de apelación es cercano a los 160 días.

Gráfico N°8
Promedio de días de resolución de expedientes de apelación



Fuente y elaboración: OSIPTEL.

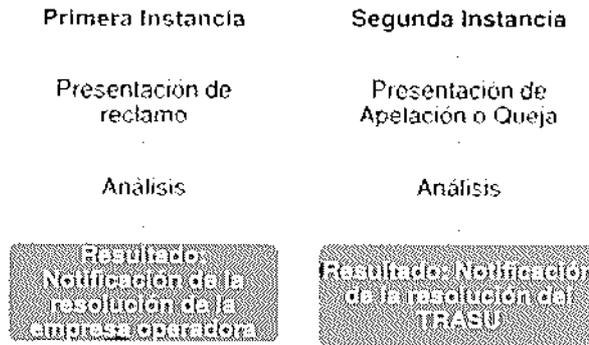
d. Sobre la notificación de las resoluciones a cargo del TRASU

El fin del procedimiento de reclamos en cada una de las dos instancias descritas se alcanza con la notificación de la resolución final al usuario reclamante, realizada por la empresa operadora y/o al usuario apelante o quejoso, realizada por el TRASU⁵, como se muestra en el diagrama siguiente.

⁴ Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL: Norma que aprueba medidas extraordinarias relacionadas al procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2018.

⁵ En algunos casos, el TRASU emite resoluciones que no ponen fin al procedimiento cuyo fin es solicitar información, suspender plazos, entre otras, sin embargo, la cantidad es reducida en comparación con la emisión de resoluciones finales.



Diagrama N°1
Instancias, procedimiento y notificación


La etapa de notificación de las resoluciones es importante en la medida que mediante ella se asegura que los usuarios del proceso efectivamente conocen la decisión emitida por la instancia respectiva.

Respecto al referido proceso de notificación, tanto las empresas como el TRASU cuentan con dos modalidades para realizar dicha notificación de sus resoluciones⁶: la modalidad personal, mediante la cual la resolución es entregada en la dirección física señalada por el reclamante, apelante o quejoso y la modalidad electrónica, en la cual se remite la resolución al correo electrónico señalado por alguno de los referidos agentes, quien es el que opta por alguna de las dos modalidades disponibles, en el momento de iniciar el procedimiento en la primera y/o segunda instancia.

En cuanto a la preferencia en la utilización de las modalidades de notificación, las cifras obtenidas de los expedientes resueltos por el Tribunal, en los últimos meses, permiten afirmar que la modalidad electrónica es la preferida entre los usuarios del procedimiento en la segunda instancia. Así, la distribución en la elección de dichas opciones, que se muestra en el Cuadro N° 2, revela que en el 71% de los casos, los titulares de dichos expedientes solicitaron ser notificados vía correo electrónico mientras que el 29% prefirió la modalidad de notificación personal a su dirección física.

Cuadro N° 2
Distribución de solicitud de notificación según modalidad

Período	Solicitó notificación electrónica (%)	
	No	Si
Jul 2017 a Mar 2018	29%	71%

Fuente y elaboración: OSIPTEL.

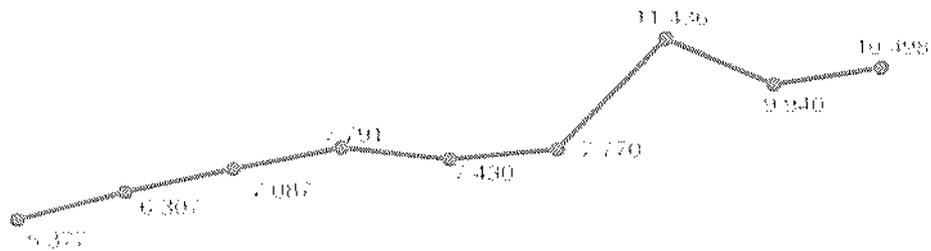
⁶ El art. 38º del Reglamento para la atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, establece una tercera forma de notificación: la notificación bajo puerta. Sin embargo, esta modalidad no representa una opción para el usuario y es utilizada, únicamente, en el caso que no se haga efectiva la notificación personal en segunda visita.



Como se observa, en el período que abarca los meses de julio de 2017 a marzo de 2018, en promedio, siete de cada diez usuarios de los servicios del TRASU eligieron ser notificados de manera electrónica. Asimismo, en el Gráfico N° 9 se presenta la evolución de la cantidad de expedientes resueltos por el TRASU en los que se eligió la modalidad electrónica para la notificación de las resoluciones y como se muestra, esta opción muestra una tendencia creciente en las preferencias de los usuarios, las cuales han llevado a que se duplique el número de expedientes con estas características, al final del período.

Gráfico N° 9

Expedientes resueltos en los que el usuario solicita ser notificado electrónicamente



Infografía elaborada por el Área de Estadística y Análisis de Datos del OSIPTEL, febrero de 2018.

Fuente y elaboración: OSIPTEL.

e. Constancia de notificación y/o validez de la misma

Con la finalidad de otorgar validez a la notificación de las resoluciones de primera y segunda instancia del procedimiento de reclamos es requisito indispensable para la autoridad obtener, por parte del administrado, una constancia de recepción, así como, efectuarla en el plazo establecido.



El Diagrama N° 2 muestra las etapas a ser seguidas para la obtención de una notificación eficaz, así como, las distintas alternativas que se van presentando ante los diferentes escenarios posibles. Así, se observa que la forma más directa es la realizada por la modalidad de notificación electrónica, vía correo electrónico en la que el destinatario otorga el acuse de recibo en el plazo establecido. Este acuse representa la constancia de notificación y permite terminar el procedimiento.

Por otro lado, paradójicamente, una de las formas más complejas para efectuar una notificación eficaz puede iniciarse también con la modalidad electrónica, vía correo electrónico. Esto ocurre cuando el destinatario no emite el acuse de recibo o no lo hace en el plazo establecido, tras lo cual se procede a efectuar la notificación por la modalidad física. Es entonces que una de las alternativas, de las incluidas en el Diagrama N° 2, es aquella en la que la dirección física sea inexistente con lo cual, se procede a notificar a la dirección del DNI del abonado. En caso esta última sea también inexistente, es necesario proceder a la notificación vía publicación en un diario de circulación nacional. Esta opción es la más compleja en la medida que involucra un mayor uso de recursos, así como el plazo de notificación más largo que puede extenderse por varias semanas.

En tal sentido, la eficacia de las notificaciones está vinculada tanto a la necesidad de la obtención de la respectiva constancia, así como, que ésta sea recibida en el plazo establecido. En el caso de las notificaciones electrónicas, la ausencia de la constancia incrementa el número de aquéllas que deberán ser notificadas bajo la modalidad física.

2.2 Planteamiento del problema

Tal como se observa del contexto descrito, el procedimiento de reclamos de los servicios de telecomunicaciones, en su segunda instancia, afronta una carga importante de expedientes, lo cual viene impactando en el usuario. De esta manera, esta carga ha superado la capacidad resolutoria del Tribunal y se manifiestan impactos importantes, tales como la acumulación de un alto número de expedientes pendientes de atención y la extensión del plazo de resolución de expedientes.

De esta forma, la dimensión de la sobrecarga procesal del TRASU se traduce en la imposibilidad de este Tribunal así como, de su Secretaría Técnica, de atender los expedientes que son sometidos a su consideración, en los plazos establecidos en el Reglamento de reclamos con el consiguiente perjuicio en los usuarios del procedimiento.

Por otro lado, en el aspecto procedimental, se ha evidenciado la creciente preferencia por el uso de la notificación electrónica por parte de los usuarios de la segunda instancia administrativa; así como, y la necesidad de obtención de una constancia de notificación bajo los parámetros descritos, para este tipo de notificación. Estas circunstancias han ocasionado, por un lado, un uso poco eficiente de la modalidad de notificación electrónica, vía correo electrónico utilizada por el TRASU, y por otro lado, un creciente uso de recursos institucionales para atender el proceso de notificación.

2.3 Posibles causas del problema

Los problemas descritos en la sección anterior tienen su origen en diversos factores, los cuales se identifican a continuación, según los dos ámbitos de intervención señalados:

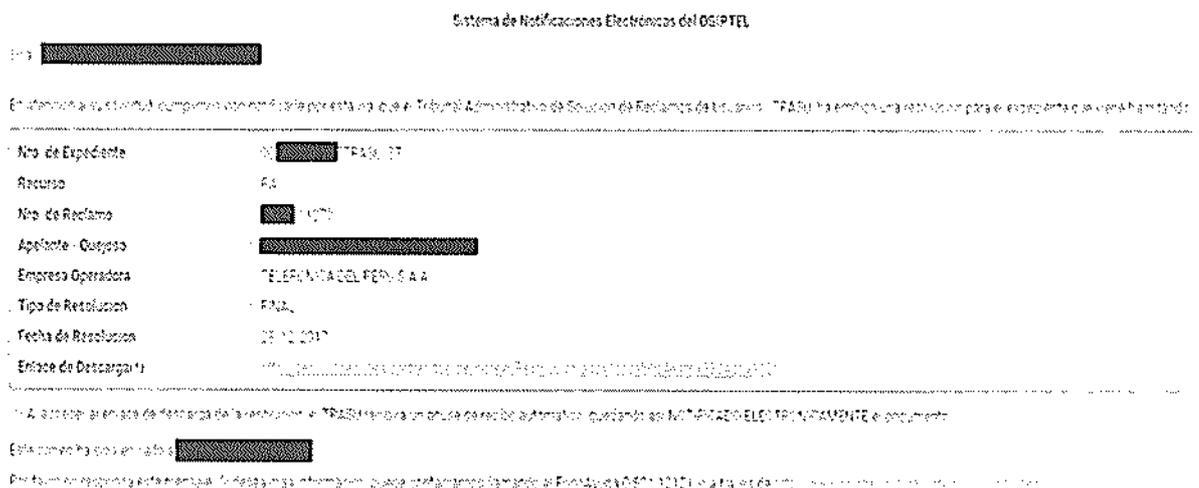


2.3.1 La sustitución de la dirección de correo electrónico por la casilla electrónica para la notificación de los actos administrativos a cargo del TRASU, disponiendo que en los casos en los que la presentación de la apelación o queja sea vía página web de las empresas operadoras, la notificación de las resoluciones, por parte del TRASU, serán vía electrónica

En cuanto al primer punto planteado, sobre el uso poco eficiente de la actual modalidad de notificación electrónica, si bien cada vez un mayor número de apelantes y quejosos solicitan ser notificados bajo dicha modalidad, un porcentaje alto de ellos no llega a ser notificado exitosamente por esa vía. Así, para que la notificación se considere exitosa, como se señaló en la sección 1.3, se requiere obtener una constancia de notificación válida, que en el caso de la modalidad electrónica, el requisito indispensable es que el usuario ejecute una acción específica en un plazo determinado. De esta forma, tras recibir la información en su correo electrónico, el usuario del procedimiento deberá hacer un clic, dentro del plazo establecido, en el enlace de descarga (ver la Figura N°1) que el TRASU envía, caso contrario, el TRASU tendrá que iniciar el flujo de la notificación física.

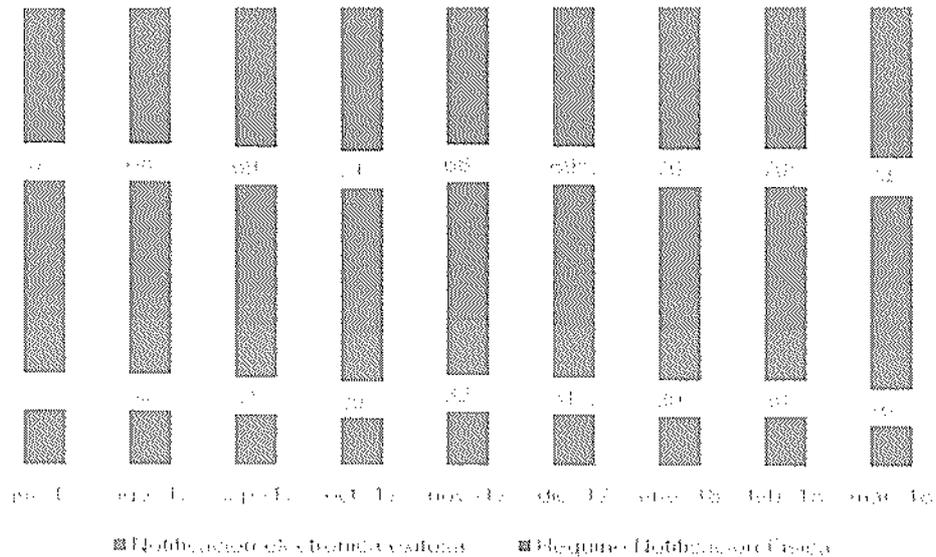
Al iniciarse el proceso de la notificación física, requerido en la normativa, no se cumple con lo específicamente señalado por el usuario sobre su preferencia en la modalidad de notificación elegida, además se genera un mayor gasto institucional y se extienden los plazos utilizados para dicha labor.

Figura N°1
Contenido del correo electrónico remitido al usuario



En tal sentido, el Gráfico N°11 permite evidenciar la dimensión de lo descrito previamente. En promedio, únicamente el 30% de los expedientes resueltos cuya modalidad de notificación, elegida por el usuario, era la electrónica fueron notificados exitosamente, mientras que en el 70% de los casos se requirió que se utilice la modalidad física para lograr la constancia requerida. Es decir, sólo tres de cada diez usuarios efectuó la acción que permitía obtener la constancia válida de notificación en el plazo señalado. En el resto de los casos, no se realizó la acción o se hizo fuera del plazo establecido por lo que fue necesario optar por la modalidad alternativa.



Gráfico N° 11
Porcentaje de expedientes resueltos según estatus de despacho electrónico


Fuente y elaboración: OSIPTEL.

Esta falta de respuesta por parte del apelante o quejoso puede estar originada en diversas causas relacionadas al acceso y administración del buzón de correo electrónico del usuario, entre las que se tiene la revisión no periódica de la cuenta, capacidad de buzón, entre otros.

Asimismo, otra de las causas encontradas está vinculada al uso de una amplia variedad de diferentes cuentas de correo electrónico utilizadas por algunos usuarios. Esta práctica podría representar una conducta contraria a la buena fe procesal en la medida que estaría relacionada a extender los plazos del procedimiento o buscar una falla formal del mismo. Así, se ha detectado a usuarios que ingresan un alto número de expedientes al TRASU, en muchos casos solicitan ser notificados por correo electrónico y además, registran una amplia lista de correos electrónicos.

La dimensión de esta práctica puede observarse en el Cuadro N° 3, en el que por ejemplo, el Usuario 1 elevó al TRASU 662 expedientes y solicitó ser notificado vía la modalidad electrónica en 602 de los casos. Para este fin proporcionó 32 diferentes cuentas de correo electrónico lo cual dificultaría un uso adecuado de los correos electrónicos para otorgar una respuesta, en plazo, tras la recepción de la comunicación del OSIPTEL.

Consecuentemente, al no obtener la constancia de notificación específica, la institución deberá hacer uso de la notificación física que es más costosa en términos de tiempo y recursos, como se verá en el siguiente punto.

Por otro lado, en lo que respecta al segundo problema planteado, relacionado al creciente uso de recursos institucionales para atender el proceso de notificación este se explica por:

- a. El uso poco eficiente de la modalidad de notificación electrónica, vía correo electrónico, que obliga a hacer uso de la notificación física como medida alternativa.



- b. La demanda creciente en el uso de los servicios del TRASU lo cual ha llevado a resolver un mayor número de expedientes y por ende, elevar el número de notificaciones.
- c. El incremento de direcciones físicas no correctas o inexistentes.

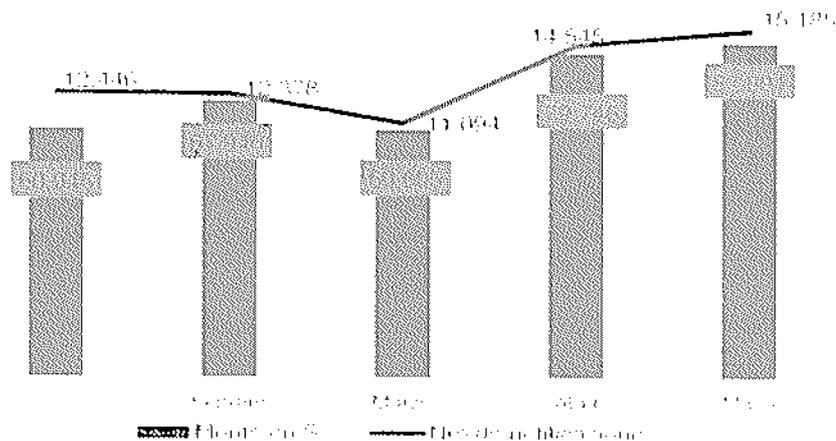
Cuadro N° 3
Usuarios con el mayor número de cuentas de correo electrónico⁸

Usuario del procedimiento	Nro. de Expedientes Ingresados al TRASU	Expedientes en los que solicitó notificación electrónica	Nro. de cuentas de correos electrónico registradas para las notificaciones
Usuario 1	662	602	32
Usuario 2	718	653	26
Usuario 3	181	145	22
Usuario 4	174	164	20
Usuario 5	262	247	17

Fuente y elaboración: OSIPTEL.

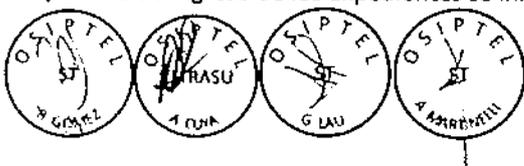
Con relación a lo señalado previamente, el crecimiento de la demanda de los servicios del TRASU, es decir, el incremento de las apelaciones y las quejas, va en línea con el crecimiento en los reclamos en la industria, como se explicó la sección inicial. Esto ha llevado a la institución a disponer recursos en respuesta a la referida demanda, de esta manera, al incrementarse el número de expedientes resueltos, se ha incrementado también la cantidad de expedientes a ser notificados. Esto se evidencia en los gráficos siguientes en los que se muestra el gasto en el que ha incurrido producto del contexto señalado. Así, en el Gráfico N° 12 se ha incluido la información del gasto mensual efectuado de enero a mayo del presente año; así como, la cantidad de notificaciones efectuadas. En él se observa la tendencia creciente de ambas variables.

Gráfico N° 12
Gasto mensual en mensajería física Soles (S/) y Nro. de notificaciones realizadas - 2018 -



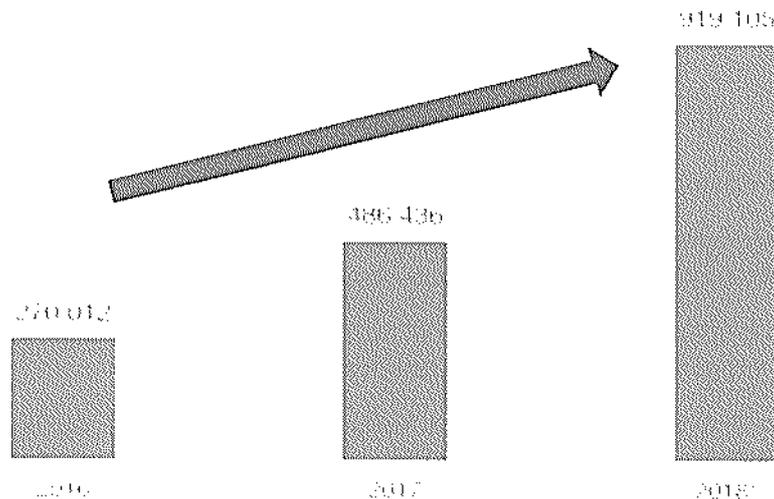
Fuente y elaboración: OSIPTEL.

⁸ El período de ingreso de los expedientes se inicia en enero de 2016 y termina en febrero de 2018.



En lo que respecta a la comparación anual del gasto, el Gráfico N° 13 recoge el gasto en el rubro de mensajería física que se efectuó en el año 2016 y 2017, así como, el gasto proyectado para el año 2018. Como se observa, año tras año el gasto casi se ha duplicado, lo cual no es sostenible en un contexto de recursos escasos por el que atraviesan las instituciones del Estado. Ello evidencia la necesidad de poner mayor énfasis en la utilización de la modalidad electrónica que genera menos gasto y es más eficiente en términos de plazos.

Gráfico N° 13
Gasto anual en mensajería física en Soles (S/)



Fuente y elaboración: OSIPTEL.

* El gasto del año 2018 ha sido proyectado en base al consumo hasta el mes de mayo.

Finalmente, respecto a lo señalado en el ítem c., el número de las notificaciones físicas que no logran concretarse debido a la existencia de direcciones físicas incorrectas o inexistentes ha mostrado una evolución creciente, como lo muestra el Gráfico N° 14. Esta es una variable relevante a considerar ya que al no haberse podido entregar al destinatario, se requiere avanzar a la última forma de notificación que se muestra en la parte inferior izquierda (etapa III) del Diagrama N°2, mediante la publicación en un diario de circulación nacional, lo cual implica mayor gasto institucional⁹ así como mayor plazo de espera para el usuario.

⁹ En el año 2017, el gasto ejecutado por la publicación en un diario de circulación nacional y en el diario El Peruano superó los Ciento cuarenta y cinco mil Soles (S/ 145 000).

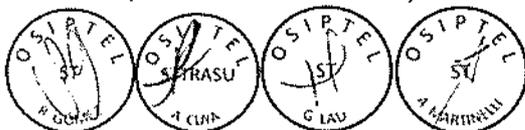
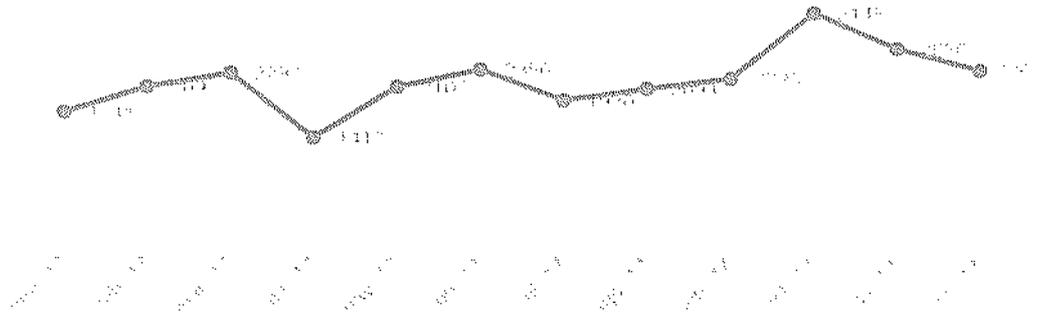


Gráfico N° 14
Cantidad de notificaciones físicas infructuosas



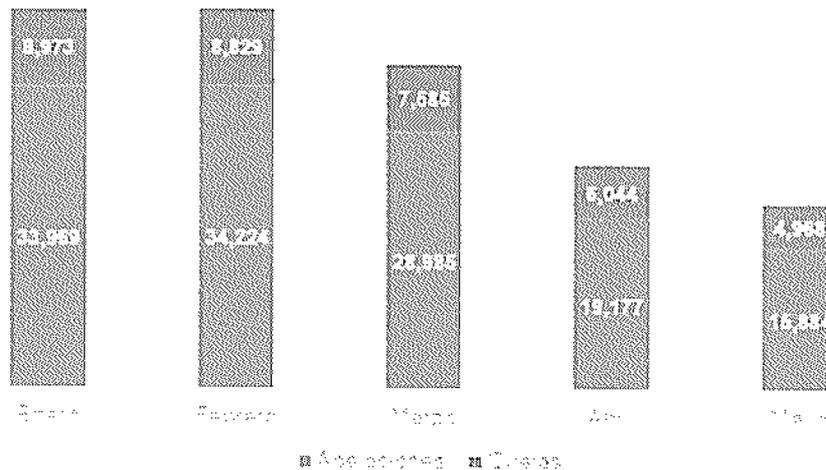
Fuente y elaboración: OSIPTEL.

2.3.2 Sobre la atención de los casos en los que los recursos de apelación son presentados por los usuarios en plazos mayores al establecido

Con la finalidad de determinar las causas del problema descrito se desagregará la información sobre el tipo de expedientes que ingresa y resuelve el TRASU.

Respecto al tipo de expedientes elevados al Tribunal, se observa en el Gráfico N° 15 que en el presente año 2018, los recursos de apelación son los que han ingresado en mayor número, así, en promedio representan el 78% del total de expedientes ingresados. Esto va en línea con lo presentado en el Gráfico N° 4, en el que se muestra que en el periodo considerado, años 2015 al 2017, las apelaciones siempre fueron los expedientes con mayor participación.

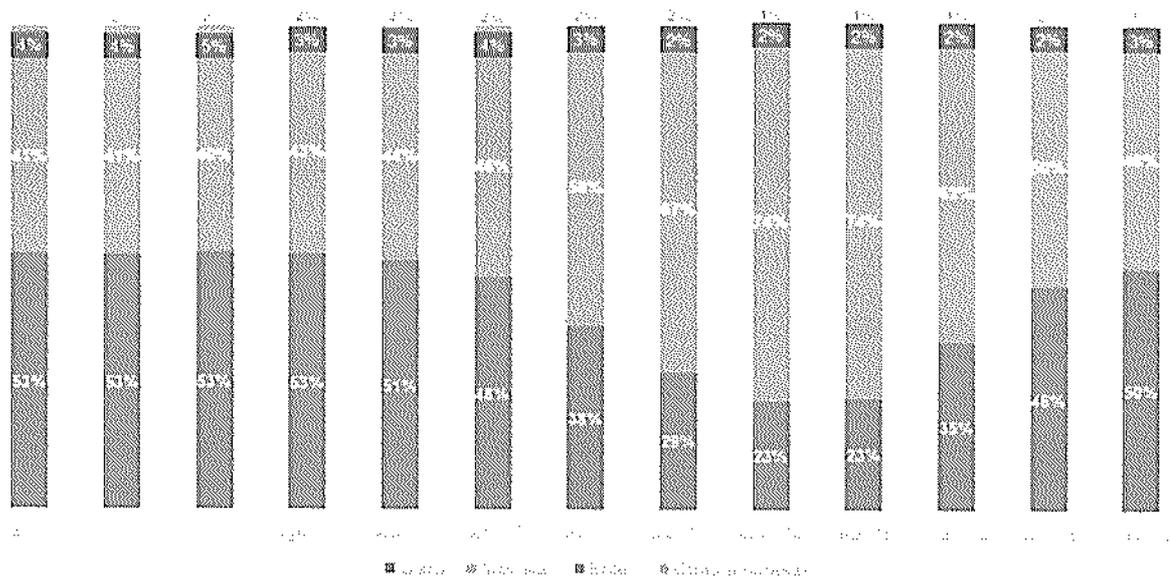
Gráfico N°15
Expedientes ingresados al TRASU según tipo
- Año 2018 -



Fuente y elaboración: OSIPTEL.



Por otro lado, en relación con las empresas operadoras que elevan los expedientes de recursos de apelación, el siguiente gráfico muestra que son dos, las que agrupan la mayor parte de este tipo de expedientes, Movistar y Claro, las cuales representan el 95% del total de apelaciones ingresadas en el periodo considerado. Asimismo, al incluir a Entel se obtiene un total de 98% del total de las apelaciones, por lo que son estas tres empresas las principales proveedoras de este tipo de recurso, mientras que el 2% restante incluye un número más amplio de empresas pero que aportan con un número muy reducido de expedientes.

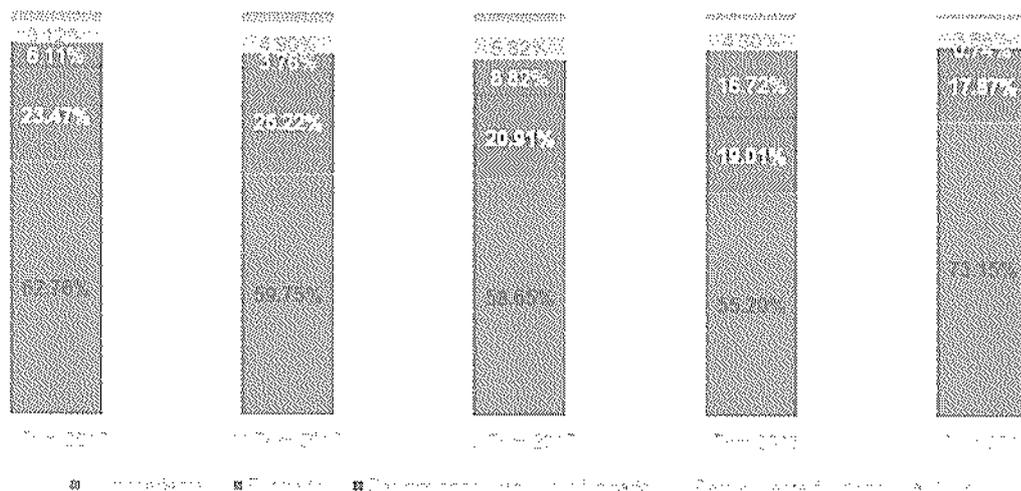
Gráfico N°16
Apelaciones presentadas por principales empresas operadoras


Fuente y elaboración: OSIPTEL.

En cuanto a la información desagregada de los expedientes de apelación resueltos, el siguiente Gráfico N° 17 complementa la información presentada previamente respecto a las apelaciones resueltas según tipo de resolución. De estos se obtiene que, la tendencia de la participación de las apelaciones declaradas improcedente es creciente. Así, si bien hasta el 2017, dicha participación apenas superaba el 50% del total de apelaciones resueltas, en el último trimestre esta participación se ha elevado por encima del 70%.



Gráfico N° 17
Apelaciones resueltas por sentido de la resolución



Fuente y elaboración: OSIPTEL.

*Información al 18/06/18.

A manera de resumen se puede señalar que la principal causa de la carga procesal que afronta el TRASU proviene de los expedientes de apelación elevados por tres empresas operadoras, los cuales tras ser analizados resultan, en su mayoría, ser declarados improcedentes por el Tribunal.

Esta declaración de improcedencia no implica la revisión, por parte del Tribunal, del fondo del asunto que el usuario buscaba impugnar en una segunda instancia. Únicamente, es un pronunciamiento de un aspecto formal, en su mayoría referido a la presentación fuera de plazo del recurso de apelación.

Consecuentemente, en el contexto actual en que los plazos de atención del TRASU han crecido fuertemente, el apelante encuentra una respuesta a su recurso varios meses después de haberlo presentado y sin incluir un pronunciamiento sobre el fondo.

Por otro lado, con la finalidad de conocer cuál fue la materia objeto de reclamo más recurrente por parte de los apelantes se dividió las apelaciones por materia así como por el sentido de la resolución emitida por el Tribunal. El resultado se muestra en el Gráfico N° 18. En este se observa que la mayoría de las apelaciones improcedentes están relacionadas a reclamos por facturación y cobro¹⁰, es decir, por montos que figuran en el recibo y respecto de los cuales el usuario no reconoce el consumo o que están referidos a conceptos que desconoce.

¹⁰ Reglamento de reclamos. Artículo 28º.- Objeto del reclamo.



Gráfico N°18
Apelaciones resueltas por materia y sentido de la resolución: enero - mayo 2018


Fuente y elaboración: OSIPTEL.

Esto resulta relevante debido a que mientras se encuentre en trámite el recurso de apelación, la empresa operadora no podrá exigir el pago del monto reclamado ni tampoco podrá suspender la prestación del servicio¹¹. Sin embargo, tras la emisión de la resolución de improcedencia, la empresa operadora podrá exigir el monto adeudado, así como el respectivo interés.¹² De esta forma, una duración extensa del procedimiento en segunda instancia afecta a todas las partes involucradas en la apelación, a la empresa operadora y al usuario reclamante.

Asimismo, impacta también en el TRASU en la medida que distrae los recursos escasos disponibles en la atención de casos en los que sólo aporta sobre los aspectos formales, en lugar de priorizar la atención de aquellos casos en los que puede resolver sobre el fondo que afecta a la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

2.4 Permanencia del problema en caso de no intervención

Tal como se ha mostrado en este Informe, el incremento de reclamos así como de apelaciones y quejas ha llevado que un mayor número de usuarios y abonados de los servicios de telecomunicaciones hagan uso del procedimiento de reclamos en segunda instancia. Lo cual ha generado una sobrecarga procesal en el TRASU, el cual está resolviendo en su mayoría apelaciones declaradas improcedentes, en plazo cada vez más abultados.

De no efectuarse ninguna intervención se generarán resultados similares o incluso de mayor impacto a los observados, si se tiene en cuenta la carga acumulada en la actualidad. En tal

¹¹ Reglamento de reclamos. Artículo 30º.- Suspensión del acto o de la resolución recurrida.

¹² Reglamento de reclamos. Artículo 14º.- Devolución e interés aplicable.



sentido, es importante la intervención específica para atender la referida sobrecarga y ofrecer mejoras en términos de plazos de atención a los apelantes.

Por otro lado, en el caso de la utilización de las casillas electrónicas, si bien un mayor número de usuarios muestran una preferencia creciente por el uso de esta modalidad electrónica de notificación, ésta muestra las dificultades antes explicadas.

En caso no se efectúe alguna intervención se generarán resultados similares o incluso de mayor impacto a los observados, si se tiene en cuenta que las tendencias son crecientes. En tal sentido, es importante la intervención específica para obtener eficiencias como ahorros en plazos de espera para los usuarios así como en el gasto institucional.

3. OBJETIVO DE LA INTERVENCIÓN Y BASE LEGAL

3.1 Objetivo de la Intervención

El objetivo general de la intervención es conseguir la reducción de los plazos de atención del TRASU, así como, ofrecer un medio efectivo para efectuar la notificación de las resoluciones a su cargo.

En esa línea, uno de los objetivos específicos es conseguir un uso más eficiente de la notificación en la modalidad electrónica para los expedientes que atiende el TRASU, logrando así un proceso de notificación más corta, más expeditivo y con el uso de menores recursos. Con la implementación de la intervención se logrará notificar eficazmente y en menores plazos a la totalidad de usuarios cuya elección sea la electrónica, así como, se eliminarán los gastos relacionados a la utilización de las modalidades alternas.

En el segundo caso, el objetivo particular de la medida a ser planteada, es reducir la elevación de expedientes de apelación en los que el TRASU únicamente analiza aspectos formales y que son la mayor parte de lo que resuelve a la fecha. De esta manera, podrá concentrar sus recursos en atender temas sustanciales a la prestación de los servicios de telecomunicaciones y en plazos menores, con el consecuente beneficio para los usuarios del procedimiento de reclamos.

3.2 Base legal para la intervención

- El inciso 3) del Artículo 77 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N° 013-93-TCC, que dispone que es función fundamental del OSIPTEL expedir directivas procesales para solucionar y resolver los reclamos de los usuarios de los servicios.
- El Artículo 74 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, que dispone que toda empresa que preste servicios públicos de telecomunicaciones deberá establecer una vía expeditiva para atender los reclamos que planteen los usuarios relacionados con los servicios; estableciendo el Reglamento los plazos y términos para resolver el reclamo, así como los casos en los que el usuario podrá recurrir al OSIPTEL, en caso de denegación de los mismos.



- Artículo 23 y literal b) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL, Decreto Supremo 008-2001-PCM, por cuyas disposiciones el OSIPTEL ejerce su función normativa, dictando de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. Estos reglamentos podrán definir los derechos y obligaciones entre las empresas operadoras y de éstas con los usuarios.

Por otra parte, el OSIPTEL puede dictar reglas a las que están sujetos los procesos que se sigan ante cualquiera de los órganos funcionales del OSIPTEL, incluyendo los reglamentos de infracciones y sanciones, de reclamos de usuarios, de solución de controversias y en general, los demás que sean necesarios según las normas pertinentes.

- Artículo 3 de la Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos -, modificada por Ley N° 27631, el cual establece que el OSIPTEL tiene asignada, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de su competencia, los reglamentos, normas que regulan los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.
- Artículo II del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece que las autoridades administrativas, al reglamentar los procedimientos especiales, cumplirán con seguir los principios administrativos, así como los derechos y deberes de los sujetos del procedimiento, establecidos en la citada Ley.
- Artículo 20 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece la posibilidad de las entidades de asignar al administrado una casilla electrónica, siempre que cuente con el consentimiento del administrado.

4. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS DISPONIBLES

4.1 Descripción de las alternativas disponibles

Las alternativas de solución disponibles y analizadas para la afrontar la problemática descrita serán desarrolladas seguidamente, de forma específica por cada problema identificado:

4.1.1 La sustitución de la dirección de correo electrónico por la casilla electrónica para la notificación de los actos administrativos a cargo del TRASU, disponiendo que en los casos en los que la presentación de la apelación o queja sea vía página web de las empresas operadoras, la notificación de las resoluciones, por parte del TRASU, serán vía electrónica

Las alternativas que se advierten son las siguientes:



Alternativa 1: No intervenir y mantener el procedimiento actual

En esta opción se propone mantener el procedimiento actual en el cual se utiliza la cuenta del correo electrónico señalada por el apelante o quejoso, como la dirección a ser utilizada por el TRASU para efectuar la notificación electrónica.

Como se ha mencionado antes, esta opción tiene la característica de requerir la ejecución de una acción específica por parte del usuario, en un plazo determinado, para generar el respectivo acuse recibo que valide la notificación. En caso el usuario no realice la acción descrita, el TRASU deberá buscar efectuar la notificación bajo la modalidad física o personal, lo cual podría generar a su vez, los diversos escenarios presentados en el Diagrama N°2 en la búsqueda de obtener una notificación eficaz.

Alternativa 2: Modificar la modalidad de notificación electrónica utilizada por el TRASU, cambiando el correo electrónico por la casilla electrónica y establecer que esta será la única opción de notificación disponible para los usuarios que presenten su apelación y/o queja vía página web

Esta alternativa consta de dos partes: i. Cambiar la dirección de correo electrónica por la casilla electrónica como medio para efectuar la notificación bajo la modalidad electrónica y, ii. Establecer la electrónica como modalidad única de notificación para los apelantes y/o quejosos que presentan sus recursos utilizando la página web.

La primera parte requiere que, para todo usuario que elija expresamente ser notificado bajo la modalidad electrónica, se cree una casilla electrónica. La creación de esta casilla estará a cargo del OSIPTEL, mediante la participación de las empresas operadoras, que son las que reciben los recursos de apelación y quejas de los usuarios y por ende, les entregarían sus respectivas credenciales de acceso, ver Diagrama N° 3.

En este caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando el OSIPTEL deposita la resolución en el buzón electrónico activo asignado al apelante o quejoso, surtiendo efectos el día que conste haber sido entregada. Para esto, se requiere un servicio de sellado de tiempo que proporciona la fecha y hora de entrega, a cargo del OSIPTEL. De esta forma el usuario ya no tendrá que ejecutar una acción específica para generar un acuse recibo que si requiere la notificación a la dirección de correo electrónico. Asimismo, al ser inmediata, los plazos de notificación se reducirán en gran medida.

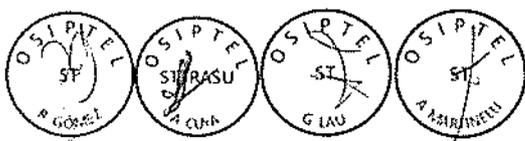
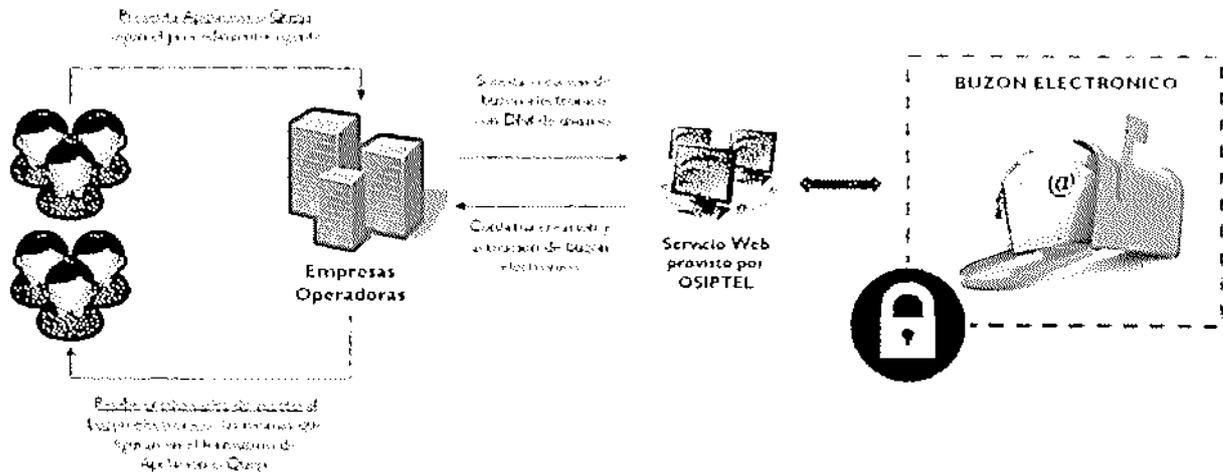


Diagrama N° 3
Proceso de creación de buzón o casilla electrónica


Fuente y elaboración: OSIPTEL.

En cuanto al costo de implementación y operación de la casilla electrónica, a ser asumido por el OSIPTEL¹³, se divide en dos: un costo fijo y único para la implementación inicial y un costo unitario por notificación, el cual involucra el referido sello de tiempo. El costo inicial o inversión asciende a Cuatrocientos mil Soles (S/ 400 000) mientras que el costo variable será de S/1.80 por notificación efectuada.

Cuadro N° 4
Gastos por notificación y ahorro proyectado

	Montos en Soles		
	Notificación física	Notificación electrónica por casilla	Ahorro por notificación
Local	4.90	1.80	3.10
Nacional	6.50	1.80	4.70

Fuente y elaboración: OSIPTEL.

Teniendo en cuenta los ahorros a ser generados con la implementación de la casilla electrónica, se estima que la inversión o costo inicial podría ser recuperado en un plazo aproximado de 17 meses. Asimismo, otro de los importantes beneficios de la implementación de la casilla electrónica es la reducción en el plazo de notificación del que gozarán los usuarios; posibilitando, además, satisfacer sus expectativas al ser efectivamente notificados por la modalidad que eligieron al presentar su queja o recurso de apelación.

Respecto a la segunda parte a describir en la presente alternativa, es decir, el establecimiento de la casilla electrónica como modalidad única de notificación para los apelantes y/o quejosos

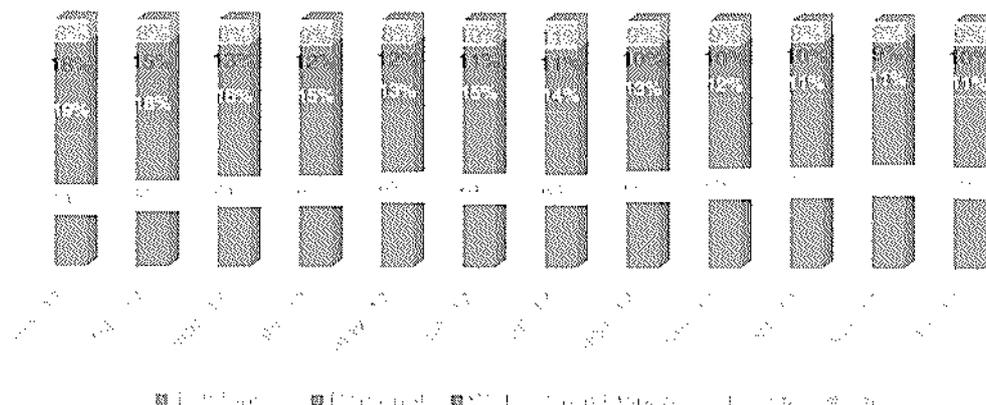
¹³ Los costos aquí considerados son preliminares. Las cifras finales se obtendrán como resultado de los procesos de contratación.



que presentan sus recursos utilizando la página web, se considera necesario el establecimiento de dicha obligación con la finalidad de garantizar un uso más intensivo de la mencionada casilla.

Gráfico N° 19

Distribución de expedientes resueltos según medio de presentación



Fuente y elaboración: OSIPTEL.

Es importante considerar que los usuarios que hacen uso de la página Web para la presentación de sus recursos de apelación o queja están familiarizados con la utilización de los servicios que ofrecen las tecnologías de la información por lo que el uso de la casilla no le representará un costo significativo adicional. Asimismo, como se observa en el Gráfico N°19, aproximadamente, el 10% de los expedientes que se resuelven en el TRASU fueron presentados vía página web, el resto de los usuarios que usaron los diferentes medios mantendrán la opción de elegir entre la alternativa física o electrónica.

Finalmente, los recursos de apelación y las quejas son presentados ante las empresas operadoras por ende, serán ellas las que proporcionarán a los usuarios la información para la creación de las casillas, como está descrito en el Diagrama N°3. Este proceso puede significar un costo en términos de adaptación para las empresas por lo que se propone otorgar un plazo de adecuación antes de iniciar la implementación de las casillas.

4.1.2 Sobre la atención de los casos en los que los recursos de apelación son presentados por los usuarios en plazos mayores al establecido

Las alternativas que se proponen son las siguientes:

Alternativa 1: No intervenir y mantener el procedimiento actual

En esta opción se propone mantener el procedimiento actual en el cual el TRASU resuelve los recursos de apelación que son presentados por los usuarios en plazos mayores al establecido.

Como se ha mencionado antes, esta opción mantendría el resultado actual en el que se tiene una sobrecarga de expedientes cuyo plazo de atención es muy largo y en el que la resolución final tiene la característica de omitir un pronunciamiento sobre el fondo del asunto impugnado por el usuario.



Alternativa 2: Modificar el procedimiento actual facultando a las empresas operadoras a resolver los recursos de apelación que son presentados por los usuarios en plazos mayores al establecido

Esta alternativa consiste en facultar a las empresas operadoras a resolver y pronunciarse sobre las apelaciones que son presentadas por los usuarios en plazos mayores al establecido, las mismas habrían sido declaradas como improcedentes por el TRASU.

Esta opción tiene la ventaja de ofrecer al usuario un pronunciamiento en un plazo corto debido a que la empresa deberá resolver dichas apelaciones en un plazo similar al que cuenta para elevar el expediente al Tribunal, es decir, cinco días útiles. Asimismo, permitirá una reducción paulatina en los plazos de atención con los que cuenta el TRASU en la actualidad ya que permitirá que, al recibir una menor cantidad de apelaciones, destine sus recursos a resolver aquellos expedientes que se encuentran pendiente de atención.¹⁴

Por otro lado, la alternativa descrita ocasionaría un costo a las empresas operadoras en tanto tendrán que atender y resolver las apelaciones en las que no se hubieren observado los plazos establecidos. Sin embargo, es importante señalar, por otro lado, que al resolver este tipo de apelaciones en plazos cortos, podrán exigir el monto adeudado en un plazo menor, lo cual representa un beneficio para ellas.

Resulta relevante mencionar que, como se mostró en el Gráfico N° 7, en el que se presenta la evolución de los expedientes ingresados al Tribunal, el número de las apelaciones elevadas al TRASU se ha venido reduciendo tras la implementación de las medidas extraordinarias aprobadas en el mes de febrero del presente año. Así, de mantener esta tendencia, los recursos que tendrían que destinar las empresas operadoras a la atención de las apelaciones a ser declaradas improcedentes, podrían ser cada vez menores. Cabe mencionar, asimismo, que en principio, según lo observado en el Gráfico N° 10 sobre las apelaciones presentadas por principales empresas operadoras, serían tres las empresas que atenderían el mayor número de casos.

Respecto al procedimiento a seguir por los apelantes, este no se ve alterado en la medida que a la fecha, son las mismas empresas operadoras las receptoras de estos recursos. Sin embargo, la comunicación respecto a solución de la apelación será remitida por las empresas, lo cual podría llevar a consultas por parte de los usuarios. En tal sentido, los medios de recepción de dudas, consultas y/o preguntas a cargo del OSIPTEL tendrán que disponer de los recursos necesarios para la atención.

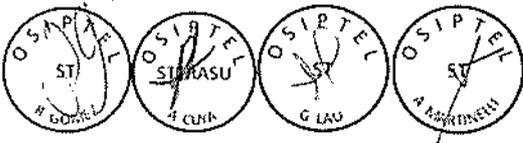
4.2 Análisis de alternativas

Al respecto, considerando que no todos los beneficios y costos que se derivan de las alternativas identificadas se pueden cuantificar o monetizar se ha optado por efectuar un Análisis Multicriterio (AMC)¹⁵; este análisis permite identificar la mejor alternativa a partir de la ponderación de

¹⁴ Por otro lado, el usuario mantiene la vía de la interposición de una queja si considera que ha existido un defecto en la tramitación del expediente.

¹⁵ El análisis multicriterio es un método que permite identificar la mejor alternativa a partir de un ranking de alternativas disponibles que se deriva de una ponderación de sub rankings respecto de criterios (o atributos) previamente definidos. Para ello, se deben definir:

- **Criterios o atributos:** son las características respecto de las cuales se calificará a las alternativas disponibles.



rankings respecto de criterios (o atributos) que se definirán más adelante, para cada uno de los componentes de la modificación.

4.2.1 La sustitución de la dirección de correo electrónico por la casilla electrónica para la notificación de los actos administrativos a cargo del TRASU, disponiendo que en los casos en los que la presentación de la apelación o queja sea vía página web de las empresas operadoras, la notificación de las resoluciones, por parte del TRASU, serán vía electrónica

Para este componente, se propone la evaluación de los siguientes criterios o atributos:

- **Ahorros de la alternativa:** Califica la capacidad de las alternativas para generar ahorros al OSIPTEL en el corto, mediano y largo plazo. En tal sentido, se otorgará mayor calificación a la alternativa que permita mayor ahorros.
- **Eficacia:** Califica la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Así, se otorgará mayor calificación a la alternativa que garantice la notificación según la opción elegida por el apelante y/o quejoso.
- **Accesibilidad para el usuario:** Califica la dificultad que puede enfrentar el usuario en la utilización de la alternativa. Por tanto, a mayor dificultad, se otorgará menor calificación.
- **Costos de transacción para las empresas operadoras:** Califica el costo de gestionar virtualmente la creación de la casilla implementación que puede ser atribuido a las empresas. En tal sentido, a mayor costo, se otorgará menor calificación.
- **Reducción de plazos de notificación:** Califica la capacidad de lograr una reducción de plazos en la notificación de resoluciones emitidas por el TRASU. Así, a mayor reducción de plazos, mejor calificación.

De otro lado, respecto a las ponderaciones de cada uno de los criterios antes definidos se plantea la misma para cada uno de ellos, es decir, 0.20.

- **Ponderaciones:** son los pesos (importancia relativa) que se le otorgará a cada atributo de tal forma que la calificación para un determinado criterio o atributo sea más o menos relevante que el resto. Una vez definidos los criterios (atributos) y las ponderaciones se procede, para cada uno de ellos, a calificar a las alternativas y darles un puntaje ordinal. Dicho porcentaje será ponderado de acuerdo a lo previamente definido.

Posteriormente se realiza la suma ponderada de calificaciones y se obtiene un total para cada alternativa, siendo la alternativa elegida la de mayor puntaje ponderado:

$$MAX \left[S_i = w_1s_{i1} + w_2s_{i2} + w_3s_{i3} + \dots + w_ns_{in} = \sum_{j=1}^n w_j s_{ij} \right]$$

Donde w_1, \dots, w_n representan las ponderaciones para cada criterio (atributo) y s_{11}, \dots, s_{in} , representan las calificaciones (puntajes) otorgadas, a la alternativa i, en cada uno de los criterios (atributos): desde el criterio 1 hasta el criterio n.



Asimismo, sobre la calificación a ser asignada a cada criterio o atributo analizado se propone la siguiente:

- Calificación baja : -1.
- Calificación neutral : 0.
- Calificación alta : 1.

En ese sentido, a continuación se procede a realizar la calificación de los atributos de cada alternativa disponible:

Cuadro N° 5
Matriz de análisis de alternativas

Atributo	Alternativa 1: No intervenir y mantener el procedimiento actual	Alternativa 2: Modificar la modalidad de notificación electrónica utilizada por el TRASU y establecer que será la única opción de notificación disponible para los usuarios que presenten su apelación y/o queja vía página web
Ahorros	BAJA Actualmente existe un alto porcentaje de notificaciones electrónicas que requieren ser remitidas vía presencial. Esto genera un creciente gasto institucional.	ALTA Con esta alternativa se genera un ahorro a corto plazo que permite recuperar la inversión en el mediano plazo.
Eficacia	BAJA Actualmente existe un porcentaje menor al 30% de las notificaciones electrónicas que son efectivamente válidas.	ALTA Con esta alternativa se garantiza que el 100% de las notificaciones electrónicas sean eficaces.
Accesibilidad	NEUTRAL Los usuarios que solicitan ser notificados electrónicamente tienen conocimiento de las bondades de las tecnologías de la información.	NEUTRAL Los usuarios que solicitan ser notificados electrónicamente tienen conocimiento de las bondades de las tecnologías de la información.
Costos de transacción	ALTA Con esta alternativa, las empresas no incurrir en costos de transacción.	BAJA Al tener la obligación de entregar las credenciales a los usuarios, las empresas operadoras incurrir en costos de transacción.
Reducción de plazos	BAJA El proceso actual, al no ser eficaz al 100%, genera procesos adicionales que retrasan las notificaciones.	ALTA La notificación se realiza el mismo día de haberse depositado la resolución en el buzón.



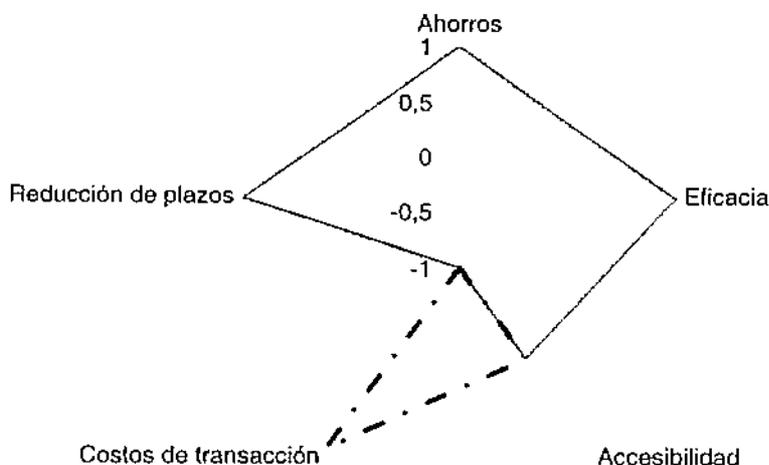
De acuerdo al análisis efectuado, se obtiene el siguiente cuadro de calificaciones:

Cuadro N° 6
Puntaje de las alternativas

Atributo	Alternativa 1	Alternativa 2	Ponderación
Ahorros	-1	1	0.20
Eficacia	-1	1	0.20
Accesibilidad	0	0	0.20
Costos de transacción	1	-1	0.20
Reducción de plazos	-1	1	0.20
Calificación Final	-0.40	0.40	

Finalmente, sobre la base de la evaluación realizada y las ponderaciones definidas, la Alternativa 2 tiene una calificación final de 0,40 mientras que la Alternativa 1 tiene una calificación final de -0.40. En tal sentido, la alternativa 2 es la elegida ya que obtuvo el puntaje más alto.

Gráfico N° 20
Resultado del análisis de alternativas



--- Alternativa 1: No intervenir y mantener el procedimiento actual

— Alternativa 2: Modificar la modalidad de notificación electrónica utilizada por el TRASU y establecer que será la única opción de notificación disponible para los usuarios que presenten su apelación y/o queja vía página web

4.2.2 Sobre la atención de los casos en los que los recursos de apelación son presentados por los usuarios en plazos mayores al establecido

Para este componente, se propone la siguiente evaluación:



- **Ahorros de la alternativa:** Califica la capacidad de las alternativas para generar ahorros al OSIPTEL en el corto, mediano y largo plazo. En tal sentido, se otorgará mayor calificación a la alternativa que permita mayor ahorros.
- **Eficacia:** Califica la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Así, se otorgará mayor calificación a la alternativa que garantice la solución y revisión de los temas de fondo de las apelaciones de los usuarios.
- **Costos para las empresas operadoras:** Califica el costo de implementar y atribuirle la resolución de apelaciones improcedentes a las empresas. En tal sentido, a mayor costo, se otorgará menor calificación.
- **Reducción de plazos de resolución:** Califica la capacidad de lograr una reducción de plazos de resolución para el TRASU. Así, a mayor reducción de plazos, mejor calificación.

De otro lado, respecto a las ponderaciones de cada uno de los criterios antes definidos se plantea que la utilizada para el atributo de "costos" tenga una mayor ponderación debido a que se generarán costos para las empresas operadoras que resolverán las apelaciones presentadas fuera de plazo, así como para las áreas de atención al usuario que son parte del OSIPTEL. En tal sentido, el atributo de costos tendrá una ponderación de 0.4, en tanto que el resto de atributos tendrá una misma ponderación igual a 0.20.

Asimismo, sobre la calificación a ser asignada a cada criterio o atributo analizado se propone la siguiente:

- Calificación baja : -1.
- Calificación neutral : 0.
- Calificación alta : 1.

En ese sentido, a continuación se procede a realizar la calificación de los atributos de cada alternativa disponible:



Cuadro N° 7
Matriz de análisis de alternativas

Atributo	Alternativa 1: No intervenir y mantener el procedimiento actual	Alternativa 2: Modificar el procedimiento actual facultando a las empresas operadoras a resolver los recursos de apelación que son presentados por los usuarios en plazos mayores al establecido
Ahorros	BAJA Actualmente existe un alto porcentaje de recursos destinados a la resolución de apelaciones improcedentes. Esto genera un creciente gasto institucional.	ALTA Con esta alternativa un gran porcentaje de las apelaciones ya no se revisarían en el TRASU, generándose un ahorro en el mediano plazo.
Eficacia	BAJA Actualmente existe un alto porcentaje de las apelaciones resueltas que no se concentran en el problema del usuario y se declara su improcedencia.	ALTA Con esta alternativa se garantiza la revisión y análisis de los problemas que presentan los usuarios con sus servicios.
Costos	ALTA Con esta alternativa, las empresas no incurrir en ningún costo adicional.	BAJA Las empresas deberán disponer recursos para la atención de las apelaciones en las que se evalúe los plazos.
Reducción de plazos	BAJA El proceso actual, al presentar en su mayoría apelaciones improcedentes incrementa los tiempos de resolución, retrasando los plazos.	ALTA Al ser las apelaciones improcedentes la mayor carga en las resoluciones de segunda, los tiempos se verían reducidos.

De acuerdo al análisis efectuado, se obtiene el siguiente cuadro de calificaciones:

Cuadro N° 8
Puntaje de las alternativas

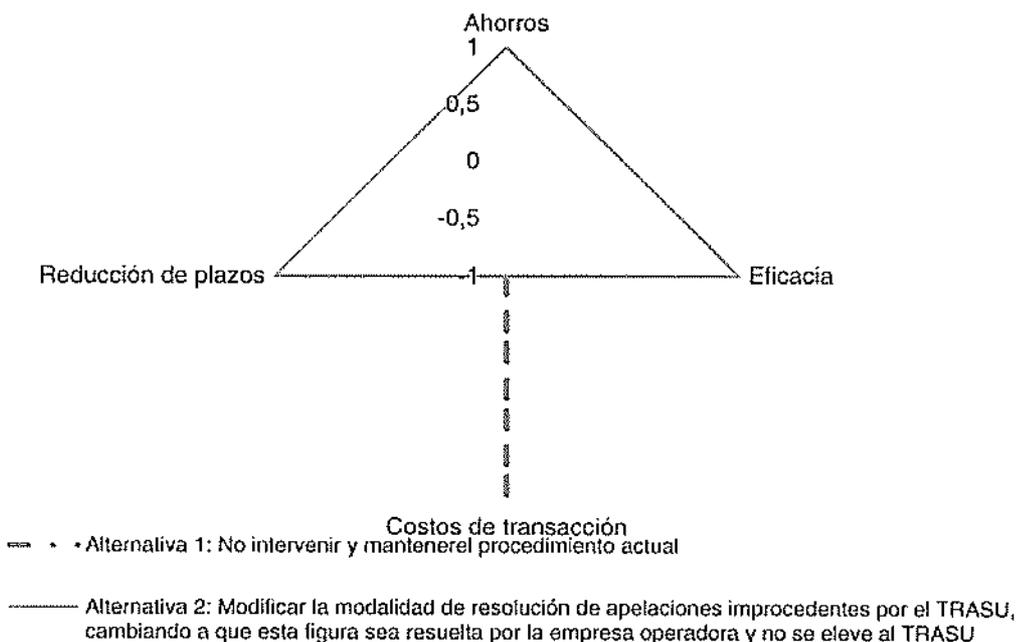
Atributo	Alternativa 1	Alternativa 2	Ponderación
Ahorros	-1	1	0.20
Eficacia	-1	1	0.20
Costos de transacción	1	-1	0.40
Reducción de plazos	-1	1	0.20
Calificación Final	-0.20	0.20	

Finalmente, sobre la base de la evaluación realizada y las ponderaciones definidas, la Alternativa 2 tiene una calificación final de 0,20 mientras que la Alternativa 1 tiene una calificación final de -0,20.



En tal sentido, la alternativa 2 es la elegida ya que obtuvo el puntaje más alto.

Gráfico N° 21
Resultado del análisis de alternativas



4.3 Propuesta de solución

De acuerdo a los datos obtenidos, se ha optado por aquella alternativa que resulta más ventajosa en función a los atributos y ponderaciones otorgadas.

En virtud de lo antes expuesto, seguidamente se detalla la propuesta de solución por cada una de los temas planteados.

4.3.1 La sustitución de la dirección de correo electrónico por la casilla electrónica para la notificación de los actos administrativos a cargo del TRASU, disponiendo que en los casos en los que la presentación de la apelación o queja sea vía página web de las empresas operadoras, la notificación de las resoluciones, por parte del TRASU, serán vía electrónica

De acuerdo a la calificación obtenida, se ha optado por la alternativa que resulta más ventajosa. Esta es la alternativa de implementar la casilla electrónica en lugar del correo electrónico y que su utilización sea obligatoria para los apelantes o quejosos que usen la web para presentar sus recursos.



Esta alternativa dará un uso efectivo al sistema de notificación electrónica y permitirá ahorros tiempo, y en recursos.

4.3.2 Sobre la atención de los casos en los que los recursos de apelación son presentados por los usuarios en plazos mayores al establecido

De acuerdo a la calificación obtenida, se ha optado por la alternativa que resulta más ventajosa. Esta es la alternativa de modificar el procedimiento de reclamos con la finalidad de que sean las empresas operadoras las que se encarguen de atender estos casos.

Esta alternativa permitirá ahorros tiempo de resolución, recursos institucionales y se podrá poner énfasis en los temas de fondo que presentan los usuarios con sus servicios contratados.

5. APLICACIÓN DE LA SOLUCIÓN SELECCIONADA

5.1 Aplicación de la solución

La propuesta se materializará en la modificación del Reglamento de reclamos y supondrá lo siguiente según cada uno de los puntos evaluados:

Sobre la casilla:

La implementación de la casilla electrónica supone que las empresas operadoras, por encargo del OSIPTEL, efectúen la creación de la casilla y la asignen a los usuarios al momento de la interposición del recurso de apelación o queja. Para ello, el OSIPTEL pondrá a su disposición los servicios web necesarios a fin que se valide la identidad del usuario y se proceda con la creación de la casilla. En este sentido, la Gerencia General del OSIPTEL emitirá una Directiva para la creación y asignación de las casillas electrónicas, la cual entrará en vigencia posteriormente.

En el caso de las apelaciones presentadas fuera del plazo establecido:

Se modificarán los artículos pertinentes del Reglamento de reclamos y la entrada en vigencia será transcurrido el plazo de un mes tras la publicación de la normativa.

6. DIFUSIÓN DE LA NORMA

6.1 Antes de la aprobación de la norma

Antes de la difusión de la norma se realizó un proceso de consulta de información y comentarios previos. Así, para la elaboración de la presente versión del proyecto de modificación normativa se revisó y analizó la información estadística relativa al procedimiento de reclamos en las dos instancias administrativas, es decir, aquella que recolectan las empresas operadoras, así como, el TRASU.

Asimismo, las gerencias del OSIPTEL emitieron comentarios a una versión anterior, las cuales fueron analizados, considerados e incorporados, de ser el caso. Tras la aprobación del Consejo Directivo, el proyecto de norma será publicado para comentarios de los agentes externos interesados, quienes tendrán un plazo determinado para emitir sus comentarios, opiniones y sugerencias. La referida publicación se efectuará en el diario oficial El Peruano y en la página web institucional.



7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En cumplimiento de lo dispuesto por la Resolución N° 069-2018-CD/OSIPTEL que aprueba los Lineamientos de Calidad regulatoria del OSIPTEL se ha procedido a realizar el análisis de calidad regulatoria, llegando a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

1. La propuesta de modificación de la modalidad de notificación electrónica, de cuenta de correo a casilla, para los expedientes a cargo de la segunda instancia administrativa del procedimiento de reclamos de usuarios, resulta ser ventajosa. Esta propuesta incluye el establecimiento de la notificación electrónica como la única opción de notificación disponible para los usuarios que presenten su apelación y/o queja vía página web.

De esta manera, con la implementación de la intervención se logrará notificar eficazmente y en menores plazos, así como, se eliminarán los gastos relacionados a la utilización de las modalidades alternas de notificación.

2. La propuesta de modificación del procedimiento de reclamos actual facultando a las empresas operadoras a resolver los recursos de apelación que son presentados por los usuarios en plazos mayores al establecido, resulta ser ventajosa.

De esta manera, con la implementación de la intervención se logrará reducir los plazos de atención de los apelantes, así como, se reducirá la carga procesal que ingresa al TRASU.

Consecuentemente, se recomienda elevar el presente informe al Consejo Directivo para su respectiva aprobación y publicación de la versión para comentarios, de considerarlo pertinente.

