

El Peruano

FUNDADO EL 22 DE OCTUBRE DE 1825 POR EL LIBERTADOR SIMÓN BOLÍVAR

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Lunes 18 de diciembre de 2023



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 00333-2023-CD/OSIPTEL

REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN A USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

NORMAS LEGALES

SEPARATA ESPECIAL

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
Nº 00333-2023-CD/OSIPTEL**

Lima, 13 de diciembre de 2023

MATERIA	REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN A USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
----------------	---

VISTOS:

El Proyecto de Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL; y,

El Informe Nº 00113-DAPU/2023 elaborado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario, presentado por la Gerencia General, que recomienda la aprobación del Proyecto de Norma al que se refiere el numeral precedente, y con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley Nº 27332 y sus modificatorias, así como lo previsto en el artículo 18 del Reglamento General del Osiptel, aprobado por Decreto Supremo Nº 008-2001-PCM y modificatorias, el Osiptel ejerce entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos y normas que regulen los procedimientos a su cargo, así como el comportamiento de las empresas operadoras en sus relaciones con los usuarios. Asimismo, cuenta con la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones;

Que, de acuerdo con lo establecido por los artículos 24 y 25 del mencionado Reglamento General, y el inciso b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 160-2020-PCM, es función del Consejo Directivo del Osiptel, el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia, entre otros, respecto de estándares de calidad y las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia, lo cual incluye la fijación de indicadores técnicos de medición y uso de indicadores referidos al grado de satisfacción de los usuarios;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 127-2013-CD/OSIPTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual establece las condiciones mínimas y los indicadores de calidad de atención a usuarios a aplicar por las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, con la finalidad de garantizar estándares mínimos de atención respecto de los trámites realizados por los usuarios;

Que, el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones se encuentra vigente hace diez (10) años, y, si bien se ha detectado un avance de los resultados obtenidos por las empresas operadoras en los indicadores de calidad de atención, se requiere reducir la insatisfacción de los usuarios sobre la atención recibida; así como empoderar a la ciudadanía con información sobre los principales niveles de la calidad de atención que reciben a través de la comparación de resultados de las empresas operadoras, contribuyendo con ello, a que el usuario se encuentre mejor informado y pueda elegir a su proveedor de servicios que considere más adecuado y a la vez, genere incentivos para que las empresas operadoras mejoren en la calidad de atención que brindan a sus usuarios;

Que, de otro lado, se advierte que, actualmente, los usuarios de las empresas operadoras pueden realizar trámites y/o consultas mediante canales digitales, sin embargo, el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones vigente solo regula la atención por canales presenciales y telefónicos; por lo que, se requiere establecer disposiciones para contar con una adecuada atención en los canales digitales;

Que, teniendo en cuenta lo expuesto y, luego de la revisión realizada por este Organismo se ha considerado necesario aprobar un nuevo Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a efectos de garantizar a los usuarios, una adecuada y eficiente atención por parte de las empresas operadoras; así como, asegurar que este Organismo cuente con información de los registros de los canales de atención y de los reportes para el cálculo de los indicadores de la empresa operadora;

Que, conforme a la política de transparencia de este Organismo Regulador, según lo dispuesto en los artículos 7 y 27 del Reglamento General del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 008-2001-PCM, y en concordancia con las reglas establecidas por el Decreto Supremo Nº 001-2009-JUS para la publicación de proyectos de normas legales de carácter general, mediante Resolución Nº 162-2023-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 16 de junio de 2023, se presentó para comentarios de los interesados el proyecto de Norma que aprueba el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones;

Que, habiendo recibido los comentarios de las empresas operadoras, la Defensoría del Pueblo, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y otros interesados, los cuales se encuentran sistematizados en la matriz de comentarios, la Dirección de Atención y Protección del Usuario, a través del Informe de VISTOS, sustenta la aprobación del “Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

En aplicación de las funciones previstas en el literal h) del artículo 25 del Reglamento General del Osiptel, así como del literal b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Osiptel, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión Nº 961/23 de fecha 30 de noviembre de 2023;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el “Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” y sus anexos.

Artículo Segundo.- Encargar a la Gerencia General del Osiptel disponer las acciones necesarias para:

- (i) La publicación en el diario oficial “El Peruano” de la Resolución aprobada conjuntamente con el “Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones” y los Anexos 2 y 3.
- (ii) La publicación de la Resolución aprobada, el “Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, y sus anexos, la exposición de motivos, la matriz de comentarios, así como el Informe Nº 00113-DAPU/2023 en la página web institucional del OSIPTEL <https://www.gob.pe/osiptel>.
- (iii) El envío a la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del archivo electrónico de los documentos relativos al “Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, así como su exposición de motivos.

Regístrese y publíquese,

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
Presidente Ejecutivo

REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN A USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto de la norma

La presente norma establece las condiciones mínimas e indicadores de calidad de atención a usuarios a ser aplicados por las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, con el fin de garantizar estándares mínimos de atención en los trámites y consultas que realicen los usuarios que se deriven de la aplicación de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones u otra normativa emitida por el Osiptel.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación

Las disposiciones contempladas en la presente norma son de aplicación general a todas las empresas operadoras que presten servicios públicos móviles, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil y radiodifusión por cable, con excepción de aquellas disposiciones que solo resulten aplicables a las empresas que presten los servicios antes mencionados y que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional.

Artículo 3.- Definiciones

Código de atención: Es el código o número único con el cual la empresa operadora ha registrado en sus sistemas un trámite del usuario. Se considera como código de atención al código de pedido, código de reporte de avería, código de reclamo, código del recurso de apelación o código de queja, cuando la atención corresponda a los procesos en mención.

Constancia de arribo: Documento físico o virtual que las empresas operadoras entregan al usuario al momento de su llegada a los centros y puntos de atención, el cual incluye información de la fecha y la hora de su entrega, así como un código correlativo.

Consultas: Solicitudes de carácter informativo u orientativo, realizada por el usuario sobre los servicios públicos de telecomunicaciones o que se deriva de la aplicación de la Norma de las Condiciones de Uso y demás normativa bajo competencia del Osiptel, en las que participa un asesor humano o virtual.

Evento de inoperatividad: Comprende todo evento de inoperatividad que afecta a los centros de atención, puntos de atención, canal telefónico y/o canales digitales y no permita alguna de las siguientes acciones:

- El registro de arribo de los usuarios, cuando corresponda.
- El establecimiento de la llamada, cuando corresponda.
- El registro de las atenciones.
- La atención de trámites o consultas.

Se considera como inoperatividad inclusive si se continúa la atención con registros manuales.

Gestiones financieras y equipos: Gestiones realizadas por los usuarios exclusivamente respecto a la venta y fallas de equipos terminales, así como transacciones financieras, entendidas como pagos, depósitos o financiamientos de deudas, que realicen los usuarios por la prestación de los servicios.

Norma de Atención de Reclamos: Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N°. 099-2022-CD/OSIPTTEL y las normas que lo modifiquen o sustituyan.

Punto de venta: Establecimiento físico propio o tercerizado de la empresa operadora que se ubica en un lugar específico, y donde se realiza el comercio de acuerdo a las normas vigentes. No se considera como tal a la vía pública, plazas, parques u otros similares.

Trámite: Gestiones realizadas por los usuarios en las empresas operadoras en las que participa un asesor humano o virtual. Comprende los siguientes tipos:

- **Altas y portabilidad:** Contratación del servicio.
- **Gestión de facturación, recibos y contratos:** Solicitudes referidas a la facturación del servicio, entrega de recibos, acceso al contrato o copia de este.
- **Migraciones:** Solicitudes de migración y desistimiento de migración del servicio.
- **Reclamos:** Cualquier trámite relativo a un procedimiento de reclamo (reportes de avería, reclamos, recurso de apelación o quejas).
- **Bajas y suspensión:** Solicitudes para dar por terminado el servicio, así como la suspensión y reactivación del servicio.
- **Otros trámites:** Trámites regulados en la normativa vigente como las solicitudes de cambio de titularidad; traslado de servicio; bloqueo y desbloqueo; reportes por pérdida o robo, cambio de número telefónico; recuperación de equipos; cuestionamiento de titularidad prepago; entrega o recuperación de contraseña única; cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio; u otra que se derive de la aplicación de la Norma de las Condiciones de Uso y demás normativa bajo competencia del Osiptel.

No se consideran como trámites aquellas interacciones automatizadas que se realizan en los canales digitales para obtener una cuenta de usuario, ingresar contraseña, cambiar contraseña, actualizar perfil de usuario, descargar recibo, descargar contrato e ingresar datos biométricos u otras acciones que no estén vinculadas con el servicio contratado.

Trámites específicos establecidos por el Osiptel: Gestiones que deben ser atendidas obligatoriamente por la empresa operadora en sus centros de atención y puntos de atención. Comprende:

- Generación o entrega de contraseña única.
- Recuperación de contraseña única.
- Reposición de SIM card.
- Cambio de titularidad.
- Reporte por sustracción o pérdida de equipo terminal.
- Presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas.
- Otros establecidos por el Osiptel.

Artículo 4.- Obligaciones de las empresas operadoras en sus canales de atención

La empresa operadora tiene las siguientes obligaciones:

1. Contar con personal capacitado y especializado en la atención a los usuarios, el cual debe absolver consultas y atender trámites conforme a las disposiciones establecidas por el marco normativo vigente. Dicho personal debe identificarse con su nombre y apellido paterno al inicio de toda atención.
2. A solicitud del usuario, la empresa operadora debe informarle sobre el detalle de su trámite incluyendo, como mínimo, la fecha y hora de presentación, el estado del trámite, el plazo otorgado para la atención y la decisión final, en caso corresponda, indistintamente del canal de atención.

3. Entregar al usuario al culminar la atención de su trámite el código de atención respectivo, de acuerdo a lo establecido en la Norma de Atención de Reclamos.
4. La empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional debe enviar al usuario, durante el día de haber efectuado su solicitud, el tipo de trámite realizado, la fecha y código de atención, mediante mensajes o notificaciones, a través de cualquier medio que permita su acreditación, como: SMS, USSD, aviso a través del aplicativo móvil instalado o correo electrónico.

En el caso de los reportes por calidad o averías, reclamo, recurso de apelación o queja, se aplica lo establecido en la Norma de Atención de Reclamos.

5. Difundir información actualizada de: (i) la lista de los centros y puntos de atención a usuarios, con el detalle de departamento, provincia, distrito, dirección específica, horario de atención y, (ii) la lista de sus canales telefónicos y canales digitales con sus correspondientes números o enlaces y los trámites disponibles. Esta información se debe publicar en la página o sección principal de cada una de las páginas web que disponga la empresa operadora para ofrecer y/o comercializar servicios.
6. Garantizar que el personal encargado de la atención de los usuarios participe de las actividades de capacitación y/o evaluación realizadas por el Osiptel a fin de coadyuvar con el adecuado nivel de conocimiento del marco normativo, de acuerdo con el protocolo que le sea comunicado. Para este fin, el Osiptel requerirá en la forma y plazo que establezca, la lista completa del referido personal que brinde atención a los usuarios a través de los canales de atención de la empresa operadora.

La empresa operadora se encuentra prohibida de limitar, restringir o derivar la atención de cualquier trámite o consulta a un canal de atención específico, salvo que la normativa vigente lo establezca.

CAPÍTULO II: ATENCIÓN PRESENCIAL

Artículo 5.- Canales de atención en el canal presencial
La empresa operadora es responsable de garantizar que, a través de su canal presencial, los usuarios reciban una atención adecuada, accesible e interconectada con sus sistemas comerciales, para lo cual debe permitir, como mínimo, la atención de consultas y trámites.

La empresa operadora cuenta con dos tipos de canales de atención presencial:

- (i) **Centros de atención:** Establecimientos, propios o tercerizados de la empresa operadora para la atención de consultas, trámites de usuarios, así como pagos de servicios. En dichos centros las empresas operadoras deben contar con una zona que incluya el mobiliario necesario, como asientos o sillas, que permita la espera de los usuarios para su atención.
- (ii) **Punto de atención:** Establecimientos, propios o tercerizados de la empresa operadora para la atención de consultas, atención de trámites específicos establecidos por el Osiptel, así como para garantizar que cualquier usuario que requiera presentar una solicitud, avería, reclamo, recurso de apelación y/o queja, recabe la constancia de presentación de estos documentos con la misma garantía, celeridad y facilidades con las que un usuario lo realiza en los centros de atención.

La empresa operadora debe designar como punto de atención, como mínimo, a un punto de venta por

provincia donde presta y comercializa el servicio, salvo que cuente con un centro de atención en dicha provincia.

Artículo 6.- Obligaciones de la atención en el canal presencial

La empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 mil abonados a nivel nacional tiene la obligación de:

1. Brindar una única constancia de arribo, física o virtual, la cual debe incluir un código correlativo, así como la fecha y hora de entrega a cada una de las personas que acudan a sus centros o puntos de atención. La constancia virtual debe proporcionarse a través de un medio que permita acreditar su entrega. Es responsabilidad de la empresa operadora brindar dicha constancia al arribo del usuario al centro o punto de atención, aun cuando por razones de aforo no pueda ingresar al establecimiento, de tal forma que toda persona que se encuentra esperando la atención dentro o fuera de tales establecimientos cuente con la constancia. Dicha constancia es requisito indispensable para que el usuario pueda empezar su atención.
2. Proporcionar, a solicitud del Osiptel, un espacio físico en la zona de espera de sus centros de atención, a efectos de que el Osiptel pueda instalar un equipo telefónico y/u otro equipo que permita atender de forma directa y rápida las consultas y/o inconvenientes de los usuarios, así como brindar información vinculada con los servicios de telecomunicaciones.
3. Garantizar que los centros de atención y puntos de atención se encuentren disponibles, como mínimo ocho (8) horas por día y cuarenta (40) horas a la semana.

CAPÍTULO III: ATENCIÓN TELEFÓNICA Y DIGITAL

Artículo 7.- Modalidades de atención en el canal telefónico

La empresa operadora que brinda la atención telefónica a través de sus servicios de información y asistencia, puede utilizar las siguientes modalidades:

- (i) **Atención telefónica con menú de opciones:** Atención que tiene un carácter pasivo, en tanto que el usuario solo debe elegir la opción y recibir la información solicitada, o registrar el trámite solicitado. Las opciones pueden ser numéricas o mediante una secuencia de preguntas.
- (ii) **Atención telefónica con asesor virtual:** Atención que tiene un carácter interactivo, similar a la atención con asesor humano, donde el usuario debe experimentar la posibilidad de realizar consultas o trámites. Este tipo de atención tiene capacidad de aprendizaje autónomo, comprensión de las comunicaciones de los usuarios, rapidez en capturar la necesidad del usuario; así como flexibilidad en sus respuestas.
- (iii) **Atención telefónica con asesor humano:** Aquella atención que es realizada por un asesor humano quien tiene un carácter activo y debe recibir y atender consultas y trámites.

Para las modalidades (i) y (ii), la empresa operadora debe incluir la opción que le permita al usuario comunicarse con un asesor humano.

Artículo 8.- Modalidades de atención en el canal digital
Las atenciones digitales se pueden realizar a través de páginas web, aplicativos móviles informáticos u otra plataforma digital, según las siguientes modalidades:

- (i) **Autogestión:** Aquella atención que tiene un carácter pasivo, en tanto que el usuario solo debe seguir la

secuencia lógica de un trámite o consulta definido previamente.

- (ii) **Atención digital con asesor virtual:** Aquella atención que tiene un carácter interactivo y emula una atención con asesor humano, por lo que el usuario debe experimentar la posibilidad de consultar o solicitar aspectos no considerados dentro de las opciones configuradas por defecto.
- (iii) **Atención digital con asesor humano:** Aquella atención que es realizada por un asesor humano, quien tiene un carácter activo y debe recibir y atender consultas y trámites.

Para las modalidades (i) y (ii), la empresa operadora debe incluir la opción que le permita al usuario comunicarse con un asesor humano.

No se considera como canales de atención digital a las plataformas públicas (foros, chats grupales, etc.) en las que no se brinde una atención personalizada. En el caso de las redes sociales, la atención se inicia solamente si el usuario es trasladado a un espacio privado donde puede formular sus trámites o consultas.

Artículo 9.- Obligaciones de la atención telefónica y digital

La empresa operadora tiene la obligación de:

1. Garantizar una disponibilidad mínima para la atención con asesor humano, en los canales telefónico y digital, de dieciocho (18) horas por día durante los siete (7) días de la semana y, de veinticuatro (24) horas durante los siete (7) días de la semana para la atención telefónica con asesor virtual y/o de autogestión con menú de opciones y para la atención digital con asesor virtual y/o autogestión.

Para el caso de la atención de los reportes por sustracción o pérdida del equipo terminal móvil de los usuarios, la empresa operadora debe garantizar la disponibilidad del canal telefónico con asesor humano durante las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana.

La empresa operadora con ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones iguales o menores a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias garantiza la disponibilidad de la atención telefónica de acuerdo a lo establecido en la Norma de las Condiciones de Uso.

2. Incluir en los canales de atención con menú de opciones y los canales de autogestión una opción específica destinada exclusivamente a la atención y formulación de averías y reclamos por parte de los usuarios; salvo que en el caso del canal telefónico la empresa operadora haya establecido e implementado la utilización de un número corto en su red, específico para estas atenciones.
3. Dentro de los primeros cuarenta (40) segundos luego de establecida la llamada, la empresa operadora debe brindarle al usuario la opción expresa de ser atendido por un asesor humano.

La referida obligación no es exigible a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados a nivel nacional; sin perjuicio de ello, dichas empresas deben brindar al usuario la posibilidad de que pueda solicitar la atención por un asesor humano en cualquier etapa de la atención por asesor virtual.

4. En caso de que, durante la atención telefónica con asesor virtual o menú de opciones, el usuario solicite o marque la opción de atención con asesor humano, debe ser derivado inmediatamente a fin de continuar

la atención con dicho asesor, sin necesidad de que existan interacciones o validaciones previas.

5. Brindar la posibilidad de que el usuario pueda solicitar la atención por un asesor humano en cualquier etapa de la atención digital con asesor virtual. En el caso de una autogestión, la plataforma debe poner a disposición del usuario el número telefónico o el enlace que le traslade con el asesor humano.
6. Garantizar que la interacción con el usuario en la atención digital con asesor humano o con asesor virtual sea en el menor plazo posible en cada interacción.

CAPÍTULO IV: SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 10.- Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario

El Osiptel diseña e implementa el Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario, a través del cual las empresas operadoras con más 500 000 abonados a nivel nacional, realizan la entrega de los siguientes reportes y registros:

- a) Reportes de información agregada:

- a.1) Formato 1: Arribos a la atención presencial
- a.2) Formato 2: Atenciones presenciales
- a.3) Formato 3: Llamadas al canal telefónico
- a.4) Formato 4: Atenciones telefónicas y digitales

La empresa operadora debe entregar estos reportes a través del referido sistema dentro de los primeros cinco (5) días hábiles posteriores al cierre de cada mes, en la forma y detalle establecido en el Manual Técnico que, para tal efecto, apruebe el Osiptel. Los formatos de estos reportes se encuentran en el Anexo 1. Dicha información tiene carácter de declaración jurada.

- b) Registros de los canales de atención:

- b.1) Registro de centros de atención, puntos de atención y puntos de venta
- b.2) Registro de arribos presenciales
- b.3) Registro de atenciones presenciales
- b.4) Registro de atenciones por vía telefónica
- b.5) Registro de trámites y consultas en canales digitales
- b.6) Registro de eventos de inoperatividad

Con respecto a los registros b.1 y b.6, la empresa operadora tiene la obligación de realizar la entrega de la totalidad de dichos registros el último día hábil de cada mes.

Con relación a los registros b.2, b.3, b.4 y b.5, la empresa operadora debe presentar muestras de dichos registros a través del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario, en el plazo de dos (2) días hábiles de solicitada por este Organismo.

El Osiptel realiza el procedimiento de solicitud de muestra en dos (2) etapas:

- Etapa exploratoria
Se solicita la totalidad de los registros realizados en siete (7) fechas distintas, cuya antigüedad sea no menor de diez (10) días calendario respecto a la fecha de solicitud de la muestra. En esta etapa, los registros entregados solo deben contener la lista de campos de información definida en el Anexo 3.
- Etapa muestral
Se solicita una muestra de registros con la totalidad de los campos definidos en los

artículos 12, 13, 14, 15 y 16. Esta muestra es un subconjunto de los registros entregados en la etapa exploratoria.

En atención a una problemática identificada, el Osiptel puede disponer un muestreo de registros *ad hoc*, para lo cual, a través del referido sistema, comunica a la empresa operadora las características de la extracción de la información y los plazos de atención.

A través del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario la empresa operadora recoge la información de los errores en los reportes de información y registros de los canales de atención y otras observaciones identificadas por parte del Osiptel; así como remite la información subsanada respecto de los mencionados errores y observaciones detectadas en el plazo de dos (2) días hábiles. El Manual Técnico, aprobado por el Osiptel, determina los aspectos técnicos relacionados con el proceso de entrega y de validación de la información.

Artículo 11.- Registro de centros de atención, puntos de atención y puntos de venta

La empresa operadora tiene la obligación de entregar a través del sistema definido en el artículo 10, de acuerdo a lo solicitado por el Osiptel, la totalidad de su registro de centros de atención y puntos de atención, con el siguiente detalle:

1. Código único del centro de atención, punto de atención o punto de venta.
2. Tipo de establecimiento [centro de atención, punto de atención (propio o del distribuidor) o punto de venta (propio o del distribuidor)].
3. Departamento, provincia, distrito, dirección física específica.
4. Coordenadas geográficas.
5. Horario de atención de lunes a viernes, sábado, domingo y feriados.
6. Nombre de la persona responsable.
7. Número telefónico de contacto del responsable.
8. Código único del distribuidor.
9. Fecha de inicio de operaciones.

Para el caso de los puntos de venta, la empresa operadora tiene la obligación de entregar a través del sistema definido en el artículo 10, los numerales del 1 al 4, 8 y 9 del párrafo anterior; y, de forma facultativa, los campos de información 5, 6 y 7; sin perjuicio de la facultad del Osiptel de requerir esta última información de considerarlo conveniente.

Artículo 12.- Registro de los arribos presenciales

La empresa operadora tiene la obligación de entregar a través del sistema definido en el artículo 10, de acuerdo a la muestra requerida por el Osiptel, por cada constancia de arribo generada, la siguiente información:

1. Código del centro o punto de atención.
2. Código correlativo de la constancia de arribo.
3. Fecha y hora de emisión de la constancia de arribo al centro de atención, punto de atención o cola externa.
4. Fecha y hora de recepción de la constancia de arribo al centro de atención, punto de atención o cola externa.
5. Tipo de atención: trámite, consulta, gestión financiera o equipos.

Artículo 13.- Registro de las atenciones presenciales

La empresa operadora tiene la obligación de entregar a través del sistema definido en el artículo 10, de acuerdo a la muestra requerida por el Osiptel, por cada constancia de arribo generada, la siguiente información:

1. Código del centro o punto de atención.
2. Código correlativo de la constancia de arribo.
3. Número de teléfono móvil del usuario.
4. Nombres y apellidos del usuario.
5. Tipo y número de documento legal de identificación del usuario.

6. Fecha y hora del inicio de la atención en ventanilla o módulo de atención.
7. Consulta(s) o tipo de trámite(s).
8. Servicio objeto de la atención.
9. Código(s) de atención(es), de ser el caso.
10. Fecha y hora de envío del mensaje de texto o correo electrónico u otro medio que comunica el registro del trámite realizado con detalle de la fecha y código de atención.
11. Fecha y hora fin de la atención en ventanilla o módulo de atención.

Artículo 14.- Registro de atenciones por vía telefónica

La empresa operadora tiene la obligación de entregar a través del sistema definido en el artículo 10, de acuerdo a la muestra requerida por el Osiptel, por cada llamada establecida a su canal de atención telefónico, la siguiente información:

1. Código inicial de llamada.
2. Fecha y hora del establecimiento de la llamada.
3. Nombres y apellidos del usuario.
4. Tipo y número de documento legal de identificación del usuario.
5. Número de teléfono móvil desde donde se comunica el usuario, de ser el caso.
6. Fecha y hora en que se brinda la opción de comunicarse con asesor humano, de ser el caso.
7. Fecha y hora en que el usuario solicita un asesor humano, o cuando se le indica que se transferirá con un asesor humano ante la imposibilidad técnica para la atención de un trámite, de ser el caso.
8. Fecha y hora de inicio de la atención con un asesor humano, de ser el caso.
9. Consulta(s) o tipo de trámite(s).
10. Servicio objeto de la atención.
11. Código(s) de atención(es), de ser el caso.
12. Modalidad(es) de atención elegida por el usuario para su atención, de conformidad con la clasificación establecida en el artículo 7.
13. Fecha y hora de envío del mensaje de texto, correo electrónico u otro medio que comunica el registro del trámite realizado, con detalle de la fecha y código de atención y el código de atención, de corresponder.
14. Fecha y hora de fin de la llamada o del corte de la llamada.
15. Identificación de la parte que corta la llamada (empresa o usuario).
16. Cantidad de veces que se trasladó al usuario con otro asesor.
17. Fecha y hora de la llamada realizada por la empresa operadora para volver a contactar al usuario, en caso de interrupción o corte de la llamada.

Artículo 15.- Registro de trámites y consultas en canales digitales

La empresa operadora tiene la obligación de entregar a través del sistema definido en el artículo 10, de acuerdo a la muestra requerida por el Osiptel, por cada trámite o consulta realizada vía su canal de atención digital, la siguiente información:

1. Fecha y hora del inicio del trámite o consulta.
2. Nombres y apellidos del usuario.
3. Tipo y número de documento legal de identificación del usuario.
4. Número de teléfono móvil del usuario.
5. Fecha y hora en que se brinda la opción de comunicarse con asesor humano, de ser el caso.
6. Fecha y hora de inicio de la atención del trámite o consulta con un asesor humano, de ser el caso.
7. Código de atención, de ser el caso.
8. Consulta(s) o tipo de trámite.
9. Servicio objeto de la atención.
10. Tipo de canal de atención digital (aplicativo web, aplicativo móvil, WhatsApp u otro utilizado para trámites)
11. Modalidad(es) de atención de conformidad con la clasificación establecida en el artículo 8.



12. Fecha y hora de envío del mensaje de texto, correo electrónico u otro medio que comunica el registro del trámite realizado, con detalle de fecha y código de atención, de corresponder.
13. Fecha y hora de fin del trámite, consulta o del corte.
14. Cantidad de veces que se trasladó al usuario con el asesor humano.
15. Identificación de la parte que suspende la atención del trámite o consulta (empresa o usuario).
16. Cantidad de veces que se trasladó al usuario a otro canal, de corresponder.
17. Fecha y hora de la comunicación realizada por la empresa operadora para volver a contactar al usuario, en caso de corte u otro, de corresponder.

Artículo 16.- Registro de eventos de inoperatividad

La empresa operadora tiene la obligación de entregar a través del sistema definido en el artículo 10, cada evento de inoperatividad respecto de sus canales de atención presencial, telefónico y digital, con la siguiente información:

1. Sistema afectado.
2. Alcance de la afectación: centro o punto de atención afectado del canal presencial, número telefónico afectado del canal telefónico, y/o plataforma afectada del canal digital (web, aplicativo móvil, WhatsApp, otros).
3. Fecha y hora en la que inicia el evento de inoperatividad
4. Razón o motivo que generó el evento: mantenimiento programado, caso fortuito o mayor, o fallas en el sistema.
5. Detalle del evento y las acciones realizadas para la solución del problema.
6. Fecha y hora de finalización del evento de inoperatividad.

El tiempo que los centros y puntos de atención solo permiten la comercialización de servicios y/o equipos terminales, será contabilizado como periodo de inoperatividad.

No se considera como evento de inoperatividad a las ventanas de mantenimiento que la empresa operadora pueda programar siempre que estas se realicen en el horario de 0:00 a 6:00 horas del día y se comuniquen previamente al Osiptel con una anticipación mínima de 24 horas.

En el canal digital no se considera como evento de inoperatividad aquellas interrupciones o caídas del sistema que sean ocasionados por caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.

Artículo 17.- Responsabilidades

La empresa operadora es responsable de:

- a) Verificar la consistencia, coherencia y validez de la información reportada, de tal forma que los campos enviados no se encuentren vacíos, correspondan a la información requerida, no comprendan datos inexactos y se encuentren en el formato solicitado.
- b) Subsanan los reportes en el plazo establecido.
- c) La seguridad física y lógica de sus sistemas empleados para el reporte de la información.
- d) La confidencialidad y uso adecuado de las contraseñas y nombre de usuario que le hayan sido otorgados por el Osiptel para el acceso al Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario.
- e) La confidencialidad de la información y el acceso restringido de su personal a la información que se genere a través del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario.
- f) La instalación, configuración y administración de su sistema para el reporte de la información requerida por el Osiptel a través del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario.
- g) La disponibilidad de sus sistemas usados para el reporte de la información.

- h) La empresa operadora se encuentra prohibida de obstaculizar el funcionamiento del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario, a través de la reiterada entrega de información inconsistente que genere códigos de error, u otras prácticas de efecto equivalente.

Artículo 18.- Mecanismo de entrega de información alternativo

Se consideran los siguientes supuestos:

- (i) En caso de indisponibilidad del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario por problemas técnicos, de conectividad u otros, el Osiptel comunicará a las empresas operadoras, según corresponda, los medios y mecanismos alternativos a ser implementados, a efectos de realizar la carga de la información en el plazo máximo de un (1) día hábil desde el día siguiente de recibida dicha comunicación.
- (ii) En caso de indisponibilidad de los sistemas de la empresa operadora o de su conectividad de red, la empresa operadora debe comunicar dicha indisponibilidad en el plazo de un (1) día hábil y precisar la causa y acreditarla dentro de cuatro (4) días hábiles, ambos computados desde la fecha de producida la indisponibilidad. La acreditación se realiza mediante un informe técnico que detalle la causa de la indisponibilidad y adjunte los medios probatorios respectivos.
- (iii) En caso de indisponibilidad de los sistemas de la empresa operadora o de su conectividad de red, por una situación de mantenimiento preventivo o mejoras tecnológicas, ésta debe ser acreditada con una anticipación mínima de tres (3) días calendario al Osiptel.

Ante el cese de la indisponibilidad, la empresa operadora debe cumplir con regularizar el reporte de la información en un plazo no mayor de un (1) día hábil, contado a partir del día siguiente de finalizada la referida indisponibilidad. Toda acreditación que presente la empresa operadora a razón del presente artículo se encuentra sujeta a verificación posterior. Las comunicaciones, acreditaciones y coordinaciones que debe realizar la empresa operadora en atención a lo dispuesto en el presente artículo, se presentan al correo electrónico que se establezca en el Manual Técnico.

CAPÍTULO V: MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Artículo 19.- Medición de la calidad de atención

La medición técnica de la calidad de atención de las empresas operadoras se realiza mediante los siguientes indicadores de calidad de atención:

- **Indicador de Caída del Sistema de Atención (CSA)**
Medido como el porcentaje del tiempo en que las plataformas de atención (centros de atención, puntos de atención, canal telefónico y canales digitales) se encuentran imposibilitadas de atender algún trámite o consulta de los usuarios respecto del tiempo en que las referidas plataformas deben estar disponibles.
- **Indicador de Deserción de la Atención Presencial (DAP)**
Medido como el porcentaje de usuarios que recibieron una constancia de arribo en el centro de atención o punto de atención, pero que se retiraron antes de empezar su trámite.
- **Indicador de Tiempo de Espera de la Atención Presencial (TEAP)**
Medido como el porcentaje de atenciones presenciales en cada centro y punto de atención que empezaron dentro de los quince (15) minutos contados desde que se emitió la constancia de arribo de manera física o virtual hasta que se inicia la atención.

- **Indicador de Corte de la Atención Telefónica (CAT)**
Medido como el porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario respecto al total de llamadas atendidas.
- **Indicador de Tiempo de Espera en la Atención Telefónica - tramo 1 (AVH1)**
Medido como el porcentaje de llamadas establecidas en las que se brindó al usuario la opción de comunicarse con un asesor humano dentro de los primeros 40 segundos de establecida la llamada.
- **Indicador de Tiempo de Espera en la Atención Telefónica - tramo 2 (AVH2)**
Medido como el porcentaje de llamadas atendidas dentro de los primeros veinte (20) segundos desde que el usuario elige o solicita atenderse con un asesor humano, hasta ser efectivamente atendido por un asesor humano.

El procedimiento de medición y detalles de cada uno de los indicadores se describen en el Anexo 2.

Para el caso del canal telefónico, la empresa operadora debe cumplir con las siguientes metas mensuales: AVH1 y AVH2 \geq 85%.

Artículo 20.- Publicación y difusión de resultados de los indicadores de calidad de atención

El Osiptel, de manera trimestral, publicará los resultados de los reportes de los indicadores de calidad de atención en su página institucional u otro mecanismo informativo que considere, y notificará a las empresas operadoras para que realicen la correspondiente publicación en la sección de "Información a abonados y usuarios" de la página web en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

Artículo 21.- Régimen de infracciones y sanciones

Constituyen infracciones administrativas las siguientes:

Nº	Infracción administrativa
1	La empresa operadora cuyo personal designado para atender a los usuarios no se identifique con su nombre y apellido paterno, incurre en infracción administrativa (Artículo 4, numeral 1).
2	La empresa operadora que no brinde, a solicitud del usuario, información sobre el detalle de su trámite incluyendo, como mínimo, la fecha y hora de presentación, el estado del trámite, el plazo otorgado para la atención y la decisión final, en caso corresponda, incurre en infracción administrativa (Artículo 4, numeral 2).
3	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que, no remita al usuario, durante el día de haber efectuado su solicitud, mensajes o notificaciones, a través de cualquier medio que permita su acreditación, como: SMS, USSD, aviso a través del aplicativo móvil instalado o correo electrónico, con información sobre el tipo de trámite realizado, la fecha y código de atención, incurre en infracción administrativa (Artículo 4, numeral 4).
4	La empresa operadora que no incluya en la página o sección principal de cada una de las páginas web que disponga para ofrecer y/o comercializar servicios, información actualizada sobre: (i) la lista de sus centros y puntos de atención, con el detalle de departamento, provincia, distrito, dirección específica, horario de atención, y/o (ii) la lista de sus canales telefónicos y canales digitales con sus correspondientes números o enlaces y los trámites disponibles, incurre en infracción administrativa (Artículo 4, numeral 5).

Nº	Infracción administrativa
5	La empresa operadora que no permita efectuar al usuario el pago del servicio en su centro de atención, incurre en infracción administrativa (Artículo 5)
6	La empresa operadora que no designe como mínimo un punto de atención en la provincia en la cual presta y comercializa el servicio de forma presencial y no cuenta con un centro de atención, incurre en infracción administrativa (Artículo 5).
7	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que, al arribo del usuario al centro o punto de atención, no haya entregado la constancia de arribo física o virtual; y/o que no incluya en la constancia de arribo el código correlativo y/o la fecha y hora de entrega; incurre en infracción administrativa (Artículo 6, numeral 1).
8	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que no proporcione a solicitud del Osiptel un espacio físico en sus centros de atención, a efectos de que el Osiptel pueda instalar un equipo telefónico y/u otro equipo que le permita atender de forma directa y rápida las consultas y/o inconvenientes de los usuarios, así como brindar información vinculada con los servicios de telecomunicaciones, incurre en infracción administrativa (Artículo 6, numeral 2).
9	La empresa operadora que no cumpla con tener disponible su servicio de atención telefónica con asesor virtual y/o de autogestión con menú de opciones; y/o la atención digital con asesor virtual y/o autogestión, durante las veinticuatro (24) horas por día durante los siete (7) días de la semana, incurre en infracción administrativa (Artículo 9, numeral 1).
10	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que no cumpla con tener disponible su servicio de atención telefónica con asesor humano para la atención de los reportes por sustracción o pérdida del equipo terminal móvil de los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana, incurre en infracción administrativa (Artículo 9, numeral 1).
11	La empresa operadora que no cumpla con incluir en los canales de atención con menú de opciones y en los canales de autogestión, una opción específica destinada exclusivamente a la atención y formulación de averías y reclamos por parte de los usuarios, incurre en infracción administrativa (Artículo 9, numeral 2).
12	La empresa operadora que no brinde la posibilidad de que el usuario pueda solicitar la atención por un asesor humano en cualquier etapa de la atención telefónica y/o digital con asesor virtual o que en un canal de autogestión no ponga a disposición del usuario el número telefónico o enlace para su traslado con un asesor humano, incurre en infracción administrativa (Artículo 9 numerales 4 y 5).
13	La empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional: (i) no entregue al Osiptel los reportes de información y/o registros de los canales de atención; y/o (ii) no remita la información subsanada respecto de los errores en los reportes de información y/o registros de los canales de atención y/u otras observaciones identificadas por parte del Osiptel, a través del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario de acuerdo al plazo establecido y/o conforme a las especificaciones establecidas en el Manual Técnico aprobado por la Gerencia General del Osiptel, incurre en infracción administrativa (Artículo 10).



Nº	Infracción administrativa
14	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que tenga registros de: a) centros de atención, puntos de atención y puntos de venta, b) arribos presenciales, c) atenciones presenciales, d) atenciones por vía telefónica, e) trámites en canales digitales y/o f) evento de inoperatividad, que no cumplen con los campos de información definidos en los artículos 11, 12, 13, 14, 15, y/o 16 de este Reglamento; incurre en infracción administrativa (Artículo 10).
15	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que obstaculice el funcionamiento del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario, mediante la entrega de información inconsistente que genere códigos de error, u otra práctica de efecto equivalente, incurre en infracción administrativa (Artículo 17).
16	La empresa operadora con más de 500 000 abonados que no obtenga un porcentaje mayor o igual a 85% para el indicador AVH1 y/o el indicador AVH2, incurre en infracción administrativa (Artículo 19).
17	La empresa operadora que no publique en la sección de "Información a abonados y usuarios" de su página web los resultados de los indicadores de calidad de atención comunicados por el Osiptel, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles siguientes; incurre en infracción administrativa (Artículo 20).

El incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente Reglamento es sancionado por el Osiptel, de acuerdo con el procedimiento y disposiciones previstas en la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel y al Reglamento General de Infracciones y Sanciones aprobado por este Organismo.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Vigencia

La presente norma entra en vigencia a los siete (7) meses posteriores a su publicación en el diario oficial El Peruano; salvo las disposiciones definidas en los artículos 10 al 20 las cuales entran en vigencia a los doce (12) meses desde la publicación del Manual Técnico indicado en la Tercera Disposición Complementaria Final de la presente norma.

Segunda.- Entrega de los reportes y registros

La obligación de entregar los reportes y registros con la información contenida en los artículos 11 al 16 corresponde a las empresas operadoras que cuenten con más de 500 mil abonados; sin embargo, las demás empresas deben contar con los campos de información de los registros dentro de sus sistemas.

Tercera.- Manual Técnico

La Gerencia General del Osiptel, en el plazo de seis (6) meses posteriores a la publicación de la Resolución que aprueba este reglamento, debe emitir un Manual Técnico del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario, en el cual se detalle lo siguiente:

1. La estructura de los campos de información de los reportes de información y de los registros de los canales de atención brindado por las empresas operadoras.

2. Las instrucciones para la entrega y recojo de información, que incluye los horarios y periodicidad, entre otra información que se considere necesaria.

La información e indicaciones contenidas en el Manual Técnico pueden ser modificadas por la Gerencia General otorgándose un plazo para su ejecución.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

Primera.- Envío de resultados de medición

La empresa operadora debe remitir la información prevista en el artículo 17 de la Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTTEL referida a los resultados de medición de sus indicadores de calidad de atención, hasta los seis (6) meses desde la publicación del Manual Técnico del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario.

Segunda.- Envío de información del servicio de atención a usuarios

Los reportes de información contenidos en el Anexo 1 y el Registro de eventos de inoperatividad indicado en el artículo 16 de la presente resolución deben ser remitidos dentro de los primeros cinco (5) días hábiles posteriores al cierre de cada mes a la dirección electrónica comunicada por el Osiptel, a partir de la culminación de la primera disposición complementaria transitoria hasta la implementación del Sistema de Información del Servicio de Atención a Usuarios.

Formato 1: Arribos a la atención presencial

Formato 2: Atenciones presenciales

Formato 3: Llamadas al canal telefónico

Formato 4: Atenciones telefónicas y digitales

Registros de eventos de inoperatividad contenida en el artículo 16.

Tercera.- Envío de información de los canales de comercialización del servicio público móvil

La empresa operadora debe comunicar al Osiptel los registros señalados en los numerales 3 y 6 del punto 2.8 correspondiente al Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, así como cualquier modificación en los referidos registros o regularización del personal, el último día hábil de cada mes al correo electrónico distribuidores_autorizados@osiptel.gob.pe según el formato remitido por el Osiptel.

Culminada la implementación del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario, previa comunicación del Osiptel, corresponde que los referidos registros sean remitidos a través de dicho sistema, de acuerdo con la periodicidad establecida en la Norma de las Condiciones de Uso.

Cuarta.- Adecuaciones y pruebas técnicas

El Osiptel se encuentra a cargo de la implementación del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario. Para tal efecto, las empresas operadoras realizan las adecuaciones, implementaciones y pruebas necesarias en sus sistemas; a efectos de verificar la operatividad y el funcionamiento adecuado del citado sistema. De ser necesario se realizan los ajustes que resulten pertinentes. El cronograma e instrucciones para las pruebas técnicas del referido sistema son comunicados por escrito por el Osiptel.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA

Única.- Modificar el segundo párrafo del punto 7 del Anexo 2 y el tercer párrafo del punto 3.3 del Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTTEL, conforme al siguiente texto:

**“ANEXO 2
7. DERECHO A LA REPOSICIÓN DE SIM CARD Y
RECUPERACIÓN DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE
ABONADO DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL**

El abonado de los servicios públicos móviles tiene derecho a presentar una solicitud de reposición para obtener un nuevo SIM Card asociado al número telefónico o de abonado cuya titularidad lo identifique como tal, cuando se haya reportado previamente la sustracción o pérdida del equipo terminal, o en los casos que el SIM Card haya sido extraviado, presente fallas que ocasionen la inoperatividad del servicio o se requiera un nuevo modelo de SIM Card.

La solicitud debe ser presentada de forma personal, en cualquiera de los centros **o puntos** de atención de la empresa operadora, previamente reportados al OSIPTEL.
(...)”

**“ANEXO 5
3.3. Contraseña Única**

La empresa operadora del servicio público móvil debe implementar la utilización de una contraseña por parte de sus abonados, la cual permite sustituir la verificación biométrica para realizar cualquier trámite que así lo solicite, salvo para nuevas contrataciones de servicios móviles, cambio de titularidad del servicio móvil y reposición de SIM Card.

En el caso de contrataciones de altas nuevas por vías distintas a la presencial, la empresa operadora debe contar con la aprobación previa del OSIPTEL, de conformidad con lo dispuesto en punto 1.2.

La empresa operadora debe proporcionar a sus abonados dicha contraseña al momento de la contratación del servicio o en cualquier otro en que su identidad sea validada a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar; o a través del correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad, en cualquiera de los centros **y puntos** de atención de la empresa operadora, previamente reportados al OSIPTEL.
(...)”

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS
DEROGATORIAS**

Primera.- Derogar la Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTEL, de manera progresiva considerando lo previsto en la primera disposición complementaria final de la presente norma.

Segunda.- Derogar el artículo 44 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022/CD/OSIPTEL, a partir del día siguiente de la publicación de la presente norma.

Anexo N° 1: Reportes de información necesaria para el cálculo de indicadores de calidad de atención

Contiene los formatos para la remisión de la información y diccionario de variables de:

FORMATO 1: ARRIBOS A LA ATENCIÓN PRESENCIAL

AÑO	MES	EMPRESA	CANAL	TIPO DE ESTABLECIMIENTO	CÓDIGO CA / PA	TIPO DE SOLICITUD	VARIABLE	VALOR

Diccionario de variables:

CAMPO:	INDICACIONES (*)	OTRAS INDICACIONES
AÑO	AÑO DEL MES DE EVALUACIÓN	ESTOS CAMPOS DETERMINAN EL NIVEL DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN
MES	MES DE EVALUACIÓN	
EMPRESA	NOMBRE COMERCIAL DE LA EMPRESA	
CANAL	CORRESPONDE INDICAR PRESENCIAL	
TIPO DE ESTABLECIMIENTO	- "1" = CENTRO DE ATENCIÓN - "2" = PUNTO DE ATENCIÓN.	
CÓDIGO CA / PA	INDICAR CODIGO ÚNICO DEL CENTRO O PUNTO DE ATENCIÓN	
TIPO DE SOLICITUD	- "1" = CONSULTA - "2" = TRÁMITE. - "3" = OTROS (*) EN OTROS SE INCLUYEN LAS GESTIONES FINANCIERAS, EQUIPOS Y CUALQUIER OTRO TRÁMITE NO RELACIONADO CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
VARIABLE	TOTAL DE CONSTANCIAS DE ARRIBO ENTREGADAS	ESTA ES LA VARIABLE QUE SE DEBE REPORTAR
VALOR	VALOR DE LA VARIABLE	

(*) Las indicaciones se detallan en el Manual Técnico del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario.

Diccionario de variables:

CAMPO:	INDICACIONES (*)	OTRAS INDICACIONES
AÑO	AÑO DEL MES DE EVALUACIÓN	ESTOS CAMPOS DETERMINAN EL NIVEL DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN
MES	MES DE EVALUACIÓN	
EMPRESA	NOMBRE COMERCIAL DE LA EMPRESA	
CANAL	CORRESPONDE INDICAR TELEFÓNICO	
MODALIDAD	- "1" = OPCIÓN MÚLTIPLE - "2" = ASESOR VIRTUAL - "3" = ASESOR HUMANO	
TIPO DE SOLICITUD	- "1" = CONSULTA - "2" = TRÁMITE	ESTAS SON LAS VARIABLES QUE SE DEBEN REPORTAR
SERVICIO OBJETO DE ATENCIÓN	- "1" = TELEFONIA MÓVIL - "2" = INTERNET MÓVIL - "3" = TELEFONÍA FIJA - "4" = ACCESO A INTERNET FIJO - "5" = TELEVISIÓN DE PAGA	
VARIABLE	- "1" = TOTAL DE LLAMADAS ESTABLECIDAS - "2" = TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS - "3" = TOTAL DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO - "4" = TOTAL DE LLAMADAS FINALIZADAS NO ATENDIDAS - "5" = TOTAL DE LLAMADAS DONDE SE OFRECIÓ LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS - "6" = TOTAL DE LLAMADAS EN LAS QUE EL USUARIO ELIGIÓ O SOLICITÓ UN ASESOR HUMANO - "7" = TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN ASESOR HUMANO DENTRO DE LO PRIMEROS 20 SEGUNDOS - (*) SE CONSIDERA COMO LLAMADA FINALIZADA NO ATENDIDA CUANDO NO SE CULMINA LA ATENCIÓN. (**) EL TOTAL DE LLAMADAS EN LAS QUE EL USUARIO ELIGIÓ O SOLICITÓ UN ASESOR HUMANO INCLUYE: (i) LLAMADAS EN LA MODALIDAD DE OPCIÓN MÚLTIPLE EN LAS QUE EL USUARIO ELIGIÓ O MARCÓ LA OPCIÓN DE ASESOR HUMANO, (ii) LLAMADAS EN LA MODALIDAD DE ASESOR VIRTUAL EN LAS QUE EL USUARIO SOLICITÓ SER ATENDIDO POR EL ASESOR HUMANO Y (iii) LLAMADAS EN LA MODALIDAD DE ASESOR VIRTUAL EN LAS QUE SE OFRECE AL USUARIO ATENDERSE CON EL ASESOR HUMANO	
VALOR	VALOR DE LA VARIABLE	

(*) Las indicaciones se detallan en el Manual Técnico del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario.

FORMATO 4: ATENCIONES TELEFÓNICAS Y DIGITALES

AÑO	MES	EMPRESA	CANAL	MODALIDAD	TIPO DE CANAL DIGITAL	TIPO DE SOLICITUD	SERVICIO OBJETO DE ATENCIÓN	TRÁMITE	VARIABLE	VALOR

Diccionario de variables:

CAMPO:	INDICACIONES (*)	OTRAS INDICACIONES
AÑO	AÑO DEL MES DE EVALUACIÓN	ESTOS CAMPOS DETERMINAN EL NIVEL DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN
MES	MES DE EVALUACIÓN	
EMPRESA	NOMBRE COMERCIAL DE LA EMPRESA	
CANAL	- "1" = TELEFÓNICO. - "2" = DIGITAL.	
MODALIDAD	- "1" = OPCIÓN MÚLTIPLE / AUTOGESTIÓN - "2" = ASESOR VIRTUAL - "3" = ASESOR HUMANO	



CAMPO:	INDICACIONES (*)	OTRAS INDICACIONES
TIPO DE CANAL DIGITAL	- "1" = APLICATIVO WEB - "2" = APLICATIVO MÓVIL - "3" = WHATSAPP Y CHAT - "4" = CORREO ELECTRÓNICO - "5" = REDES SOCIALES - "6" = OTROS	
TIPO DE SOLICITUD	- "1" = CONSULTA - "2" = TRÁMITE	
SERVICIO OBJETO DE ATENCIÓN	- "1" = TELEFONIA MÓVIL - "2" = INTERNET MÓVIL - "3" = TELEFONÍA FIJA - "4" = ACCESO A INTERNET FIJO - "5" = TELEVISIÓN DE PAGA	
TRÁMITE	- "1" = ALTAS Y PORTABILIDAD - "2" = MIGRACIONES - "3" = REPORTE DE AVERÍAS - "4" = RECLAMOS - "5" = BAJAS - "6" = SUSPENSIÓN - "7" = GESTIÓN DE FACTURACIÓN, RECIBOS - "8" = ENTREGA DE CONTRATO - "9" = GENERACIÓN O ENTREGA DE CONTRASEÑA ÚNICA - "10" = RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA ÚNICA - "11" = REPOSICIÓN DE SIM CARD - "12" = REPORTE POR SUSTRACCIÓN O PÉRDIDA DE EQUIPO TERMINAL - "13" = CAMBIO DE TITULARIDAD - "14" = CUESTIONAMIENTO DE TITULARIDAD PREPAGO - "15" = CUESTIONAMIENTO AL BLOQUEO DEL EQUIPO TERMINAL - "16" = OTROS TRÁMITES (ESPECIFICAR) - (*) SE LLENA SOLO SI LA ATENCIÓN INCLUYÓ UN TRÁMITE	
VARIABLE	- "1" = TOTAL DE ATENCIONES ATENDIDAS - "2" = TOTAL DE ATENCIONES NO FINALIZADAS	ESTAS SON LAS VARIABLES QUE SE DEBEN REPORTAR
VALOR	VALOR DE LA VARIABLE	

(*) Las indicaciones se detallan en el Manual Técnico del Sistema de Información del Servicio de Atención al Usuario.

Anexo 2: Indicadores de Calidad de Atención

INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO
Caida del Sistema de Atención (CSA)	<p>Definición:</p> <p>Porcentaje del tiempo en que las plataformas de atención (centros de atención, puntos de atención, canal telefónico y canales digitales) se encuentran imposibilitadas de atender algún trámite o consulta de los usuarios respecto del tiempo en que las referidas plataformas deben estar disponibles.</p> <p>Fórmula del indicador por plataforma:</p> $CSA_{i,t} = \frac{0.8 \times TSD_{i,t,hora\ punta} + 0.2 \times TSD_{i,t,hora\ valle}}{TT_{it}} \times 100$ <p><i>i</i>: Plataforma: centros de atención, punto de atención, canal telefónico y canales digitales (web, aplicativo móvil, WhatsApp y otros). <i>h</i>: Rango de horas punta. Rango de horas valle. <i>t</i>: Mes <i>TT_{it}</i>: Tiempo total que debe estar operativo la plataforma, medido en horas y fracción:</p> <ul style="list-style-type: none"> Para los centros de atención y puntos de atención, el <i>TT_{it}</i> mensual se calcula en función del horario reportado en el "registro de centros de atención, puntos de atención y puntos de venta" establecido en el artículo 11. Para el canal telefónico se considera que el <i>TT_{it}</i> mensual se calcula considerando 24 horas diarias, en atención a lo establecido en el numeral 1 del artículo 9. Para cada canal digital se considera que el <i>TT_{it}</i> mensual se calcula considerando 24 horas diarias, en atención a lo establecido en el numeral 1 del artículo 9. <p><i>TSD_{i,t,h}</i> Tiempo sin disponibilidad es la sumatoria de los tiempos de los eventos de inoperatividad, medido en horas y fracción, reportados por las empresas operadoras en el mes <i>t</i>, plataforma <i>i</i> y horario <i>h</i>. Esta información proviene a partir del Registro de Eventos de Inoperatividad establecido en el artículo 16.</p>

INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO
	<p>Fórmula del indicador por canal:</p> $CSA_{t,c} = \frac{0.8 \times TSD_{c,t,hora\ punta} + 0.2 \times TSD_{c,t,hora\ valle}}{\sum_i TT_{i,t,c}} \times 100$ <p><i>C</i> : canal: presencial, telefónico y digital.</p> <p>Indicaciones metodológicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Hora punta: Canal presencial: 12:00 p.m. a 2:00 p.m. y de 4:00 pm hasta las 6:00 pm Canal telefónico: 12:00 p.m. a 1:00 p.m. y de 5:00 pm hasta las 7:00 pm Canal digital: 12:00 p.m. a 1:00 p.m. y de 5:00 pm hasta las 7:00 pm (ii) Hora valle: comprende el rango de horas en que el sistema debe estar operativo y no corresponde a la hora punta. (iii) El tiempo de eventos de inoperatividad que ocurren, de manera continua, en hora punta y hora valle se distribuye entre el TSD de hora punta y el TSD de hora valle. (iv) Se excluye las horas de indisponibilidad por mantenimiento o mejora comunicados previamente al Osiptel.
Deserción de la Atención Presencial (DAP)	<p>Definición:</p> <p>Porcentaje de usuarios que recibieron una constancia de arribo en el centro de atención o punto de atención, pero que se retiraron antes de empezar su trámite.</p> <p>Fórmula para cada centro de atención o punto de atención:</p> $DAP_{i,t} = \frac{TA_{it} - TAI_{it}}{TA_{it}} \times 100$ <p><i>i</i>: centro de atención y punto de atención. <i>t</i>: Mes <i>TA_i</i>: Total de arribos en cada centro y punto de atención en el mes <i>t</i>. <i>TAI_i</i>: Total de atenciones iniciadas en cada centro y punto de atención en el mes <i>t</i>.</p> <p>Fórmula del indicador agregado:</p> $DAP_t = \frac{\sum_i (TA_{it} - A_{it})}{\sum_i TA_{it}} \times 100$ <p>Indicaciones metodológicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) El total de arribos se obtiene del Formato 1 "Arribos a la atención presencial". (ii) La cantidad de atenciones iniciadas se obtiene del Formato 2 "Atenciones presenciales". (iii) En el cálculo no se considera las atenciones de gestiones financieras y equipos.
Tiempo de espera de la atención presencial (TEAP)	<p>Definición:</p> <p>Porcentaje de atenciones presenciales en cada centro y punto de atención que empezaron dentro de los quince (15) minutos contados desde que el usuario recibió la constancia de arribo de manera física o virtual hasta que se inicia la atención.</p> <p>Fórmula por trámite:</p> $TEAP_{i,t,j} = \frac{AT_{i,t,j}^{15}}{TAI_{i,t,j}} \times 100\%$ <p><i>TAI</i>: Total de atenciones iniciadas <i>AT¹⁵</i>: Total de atenciones iniciadas dentro de los primeros 15 minutos de espera por tipo de trámite <i>i</i>: Cada centro de atención y punto de atención <i>j</i>: tipo de trámite. <i>t</i>: mes</p> <p>Fórmula del indicador agregado por centro de atención o punto de atención:</p> $TEAP_{i,t} = \frac{\sum_j AT_{i,t,j}^{15}}{\sum_j TAI_{i,t,j}} \times 100$



INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO
	<p>Fórmula del indicador agregado:</p> $TEAP_{i,t} = \frac{\sum_i \sum_j AT_{i,t,j}^{15}}{\sum_i \sum_j TAI_{i,t,j}} \times 100$ <p>Indicaciones metodológicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) La cantidad de atenciones iniciadas se obtiene del Formato 2 "Atenciones presenciales". (ii) Las atenciones iniciadas dentro de los primeros 15 minutos se obtiene del Formato 2 "Atenciones presenciales". (iii) En el cálculo no se considera las atenciones de gestiones financieras y equipos, ni las atenciones declaradas como atención preferente en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 27408.
Corte de la atención telefónica (CAT)	<p>Definición:</p> <p>Porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (ej. Asistente de empresa operadora finalizó la llamada) respecto al total de llamadas atendidas.</p> <p>Fórmula por modalidad de atención telefónica:</p> $CAT_{t,j} = \frac{LLNF_{t,j}}{LLA_{t,j}} \times 100$ <p><i>j</i>: modalidad de atención telefónica: opción múltiple, asesor virtual y asesor humano <i>t</i>: mes <i>LLNF_{ij}</i>: Total de llamadas no finalizadas por el usuario en el mes. <i>LLA_{ij}</i>: Total de llamadas atendidas en el mes.</p> <p>Fórmula agregada:</p> $CAT_t = \frac{\sum_j LLNF_{t,j}}{\sum_j LLA_{t,j}} \times 100$ <p>Indicaciones metodológicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) El cálculo se realiza de manera agregada y no por cada número del canal telefónico. (ii) El Total de llamadas no finalizadas por el usuario (<i>LLNF_{ij}</i>) se obtiene del Formato 3. "Llamadas al canal telefónico". (iii) El Total de llamadas atendidas (<i>LLA_{ij}</i>) se obtiene del Formato 3 "Llamadas al canal telefónico".
Tiempo de espera en la atención telefónica – tramo 1 (AVH1)	<p>Definición:</p> <p>Porcentaje de llamadas establecidas en las que se brindó al usuario la opción de comunicarse con un asesor humano dentro de los primeros 40 segundos de establecida la llamada.</p> <p>Fórmula:</p> $AVH1_t = \frac{LL_t^{40}}{LLC_t} \times 100$ <p><i>t</i>: mes <i>LLC_t</i>: Total de llamadas establecidas. <i>LL_t⁴⁰</i>: Total de llamadas establecidas donde la opción de comunicación con el asesor humano se presenta dentro de los primeros 40 segundos de establecida la llamada.</p> <p>Indicaciones metodológicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Dentro de los primeros cuarenta (40) segundos de establecida la llamada, la empresa operadora debe brindarle al usuario de manera expresa la opción expresa de ser atendido por un asesor humano. Esta opción debe permitir la comunicación directa con un asesor humano que brindará la atención. (ii) El Total de llamadas establecidas (<i>LLC_t</i>) se obtiene del Formato 3 "Llamadas al canal telefónico". (iii) El Total de llamadas establecidas donde la opción de comunicación con el asesor humano se presenta dentro de los primeros 40 segundos de establecida la llamada (<i>LL_t⁴⁰</i>) se obtiene del Formato 3 "Llamadas al canal telefónico".

INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO
Tiempo de espera en la atención telefónica - tramo 2 (AVH2)	<p>Definición:</p> <p>Porcentaje de llamadas atendidas dentro de los primeros veinte (20) segundos desde que el usuario elige o solicita atenderse con un asesor humano, hasta ser efectivamente atendido por un asesor humano.</p> <p>Fórmula por modalidad:</p> $AVH2_{j,t} = \frac{LL_{j,t}^{20}}{LLAH_{j,t}} \times 100$ <p><i>j</i>: modalidad de atención telefónica: asesor humano y asesor virtual <i>t</i>: mes <i>LL_{j,t}²⁰</i>: Total de llamadas atendidas por un asesor humano dentro de los primeros 20 segundos después que el usuario elige o solicita un asesor humano. <i>LLAH_{j,t}</i>: Total de llamadas en las cuales el usuario elige o solicita un asesor humano.</p> <p>Fórmula agregada:</p> $AVH2_t = \frac{\sum_j LL_{j,t}^{20}}{\sum_j LLAH_{j,t}} \times 100$ <p>Indicaciones metodológicas:</p> <p>(i) El Total de llamadas en las cuales el usuario elige o solicita un asesor humano (<i>LLAH_{j,t}</i>) incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> Llamadas en la modalidad de opción múltiple en las que el usuario eligió o marcó la opción de asesor humano. Llamadas en la modalidad de asesor virtual en las que el usuario solicitó ser atendido por el asesor humano. Llamadas en la modalidad de asesor virtual en las que se ofrece al usuario atenderse con el asesor humano. <p><i>LLAH_{j,t}</i> se obtiene del Formato 3 "Llamadas al canal telefónico".</p> <p>(ii) El Total de llamadas atendidas por un asesor humano dentro de los primeros 20 segundos después que el usuario elige o solicita un asesor humano (<i>LL_{j,t}²⁰</i>).</p> <p><i>LL_{j,t}²⁰</i> se obtiene del Formato 3 "Llamadas al canal telefónico".</p>

Anexo 3: Campos de información de la etapa exploratoria

Registro	Campos
b.2) Registro de arribos presenciales	Código del centro o punto de atención
	Código correlativo de la constancia de arribo
b.3) Registro de atenciones presenciales	Código del centro o punto de atención
	Código correlativo de la constancia de arribo
	Número de teléfono móvil del usuario
	Nombres y apellidos del usuario
	Consulta(s) o tipo de trámite(s)
b.4) Registro de atenciones por vía telefónica	Código inicial de llamada
	Nombres y apellidos del usuario
	Número de teléfono móvil desde donde se comunica el usuario, de ser el caso
	Consulta(s) o tipo de trámite(s)
	Modalidad(es) de atención elegida
b.5) Registro de trámites y consultas en canales digitales	Nombres y apellidos del usuario
	Número de teléfono móvil del usuario
	Código de atención
	Consulta(s) o tipo de trámite
	Tipo de canal de atención digital