

## **Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL**

### **Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

**Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 07 de Mayo de 2015**

**Vigencia: A partir del 03 de Agosto de 2015**

#### **APLICACIÓN**

##### **1. DE LAS GARANTIAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO**

De acuerdo al Reglamento, debemos ofrecer las siguientes Garantías de Protección al usuario:

- 1) Gratuidad del procedimiento. Es decir, no corresponde pago alguno, es sin costo para el usuario.
- 2) Defensa sin abogado. Es decir, el usuario no necesita venir con un abogado para hacer su reclamo.
- 3) Deber de encausar el procedimiento. Es decir, debe canalizarse de alguna forma concreta el reclamo, y no dejarlo sin atender.
- 4) Prohibición de condicionamiento del reclamo. De ninguna manera el reclamo está condicionado a presentar algún documento, realizar un pago, etc.
- 5) Prácticas prohibitivas en el procedimiento de reclamos.

##### **2. DE LOS REGISTROS QUE DEBE TENER LA EMPRESA OPERADORA**

La citada norma obliga a las empresas operadoras a contar con los siguientes tipos de Registros:

- 1) Registro de Reclamos, el cual debe contener lo siguiente:
  - Código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado
  - Nombres y apellidos completos del usuario
  - Número o código del servicio o del contrato de abonado
  - Materia del reclamo
  - Fecha de presentación
  - Número, fecha y el sentido (es decir, el resultado del reclamo) de las resoluciones emitidas
  - Estado del procedimiento, incluyendo los datos referidos a la presentación de recursos o quejas por parte del usuario.
- 2) Registro de Solución Anticipada de Reclamos (ver punto 5)
- 3) Registro de Solución Anticipada de Recursos de Apelación (ver punto 5)

Asimismo dispone que la empresa operadora cuente con un solo registro que contenga los registros 2) y 3) antes mencionados, debiendo consignarse la siguiente información:

- Código o número correlativo asignado por la empresa operadora para la atención realizada
- Nombres y apellidos completos del funcionario o personal de la empresa que atendió al usuario
- Nombres y apellidos completos del usuario
- Número de DNI, RUC, o Carné de Extranjería del usuario
- Número o código del servicio o del contrato de abonado
- Petición del usuario, así como su fecha y hora
- Motivo del recurso
- Resultado de la solución anticipada otorgada a la petición del usuario, con un nivel de detalle suficiente que permita entender las acciones adoptadas por la empresa operadora, y
- Fecha y hora de la aceptación del usuario a la solución otorgada por la empresa operadora, así como la identificación del mecanismo de aceptación del usuario (grabación de audio o constancia)

**Este registro debe mantenerse permanentemente actualizado y encontrarse a disposición de OSIPTEL para su supervisión, cuando lo considere pertinente.**

### 3. DE LOS PLAZOS A SER OBSERVADOS

**Plazos a tener en cuenta según el Reglamento:**

**Cuadro 1**

<b>Plazo para atender pedido del usuario de acceso al expediente y estado del trámite</b>	<b>Plazo para expedir copias del expediente</b>	<b>Plazo para declarar la inadmisibilidad del reclamo, recurso o queja</b>	<b>Aplicación del Silencio de Administración Positivo</b>
03 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la solicitud. Se debe informar al usuario el día, la hora y el lugar para que acceda a su expediente. Este derecho no debe vulnerar el secreto de las telecomunicaciones.	03 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la solicitud.	En caso que la empresa operadora o el TRASU advierta que el reclamo, recurso o queja presentado por el usuarios no cumple con todos los requisitos de presentación exigidos en el presente Reglamento, se declarará inadmisibile, otorgándose un plazo de tres (3) días hábiles, a fin de que	El plazo para notificar las resoluciones emitidas por las empresas operadoras y por el TRASU no podrá exceder de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su expedición. Caso contrario, el trámite se aprueba automáticamente a favor del usuario.

		se subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de lo faltante.	
--	--	--	--

**Cuadro 2**

**Plazos máximos para resolver los reclamos presentados ante la empresa operadora (Primera Instancia)**

<b>Reclamos por Calidad e idoneidad del servicio</b>	<b>Por suspensión, corte o baja injustificada del servicio</b>	<b>Por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario</b>	<b>Por facturación por montos de hasta 0.5% de la Unidad Impositiva Tributaria, Tarjetas de Pago, Instalación o activación del servicio, traslados del servicio</b>
<b>03 días hábiles,</b> contados desde el día siguiente de la presentación del reclamo ante la empresa operadora.	<b>03 días hábiles,</b> contados desde el día siguiente de su presentación.	<b>03 días hábiles,</b> contados desde el día siguiente de su presentación.	<b>Hasta quince (15) días hábiles,</b> contados desde el día siguiente.

En los reclamos que se declaren FUNDADOS, las empresas operadoras deberán devolver el cobro o descuento indebido del saldo de la tarjeta de pago materia del reclamo. En dicho supuesto si el **abonado** realizó el pago del monto reclamado, las empresas operadoras deberán devolver el monto reclamado y el interés generado desde la fecha del pago hasta la fecha de devolución o hasta la fecha en la que dicho monto haya sido puesto a disposición del abonado.

La empresa operadora deberá brindar información sobre el motivo, el periodo o las fechas involucradas, así como la tasa de interés aplicada a la devolución.

**4. DE LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO**

La empresa operadora tiene la obligación de brindar en cualquier momento que el usuario lo solicite, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:

- 1) El procedimiento que debe seguirse para presentar reclamos, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes

- 2) La lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden efectuarse para la solución de los reclamos, de acuerdo a la relación aprobada por el TRASU
- 3) La Lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU
- 4) La obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, debiendo informar adicionalmente, su importe y el lugar donde se deberá realizar el pago del monto no reclamado
- 5) Los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL, contenidos en el Anexo N° 2 del presente Reglamento. Se adjunta archivo.

La información a la que se refiere los numerales 4 y 5 precedentes deberán ser proporcionados al usuario al momento de la presentación del reclamo.

Asimismo esta información debe ser publicada por las empresas operadoras en carteles, afiches de orientación o a través de otros mecanismos idóneos, en un lugar visiblemente notorio para los usuarios, en todas sus oficinas o centros de atención a usuarios.

Adicionalmente, la empresa operadora debe tener en su página web un vínculo denominado "Información de Abonados y Usuarios", así como la información relativa a la dirección de las oficinas o centros de atención a usuarios en los que se tendrá acceso a los expedientes de reclamos en primera instancia (es decir, ante la empresa operadora).

Las empresas operadoras tienen la obligación de entregar a los usuarios, sin costo alguno, los formularios contenidos en el Anexo N° 2 adjunto. Estos deben encontrarse disponibles en:

- Las oficinas y centros de atención a usuarios
- Los puntos de venta
- La página principal del portal web de la empresa operadora.

Para el caso de reclamos presentados vía telefónica o personalmente, es obligatorio que las empresas operadoras utilicen los formularios contenidos en el Anexo N° 2, debiendo completarse con la información proporcionada por el usuario.

En ningún caso, la utilización de los referidos formularios es obligatoria para los usuarios.

## 5. DE LA SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS

Las empresas podrán establecer mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo. Para acreditar la aceptación del usuario las empresas deben contar con la grabación del audio o la constancia correspondiente que demuestre la aceptación expresa del usuario a la solución anticipada y a su ejecución. Las empresas están obligadas a cumplir con la solución anticipada y a su ejecución.

La información contenida en el Registro de Solución Anticipada de Reclamos se debe incluir en el expediente administrativo de reclamos bajo la denominación de “histórico de soluciones anticipadas de reclamos”.

El órgano de resolución en primera instancia es LA EMPRESA OPERADORA, para ello la empresa operadora debe informar al TRASU acerca de nuestro representante para dar solución al reclamo en esta instancia. Este representante debe contar con poder suficiente para allanarse, conciliar, transigir y solicitar copias del expediente. El plazo para la designación y comunicación ante el TRASU es no mayor de tres (3) días.

El órgano de resolución en segunda instancia es el TRASU.

Los usuarios pueden designar a un representante ante la empresa operadora. Para efectos de la representación el designado debe contar con poderes especiales para: Desistimiento, allanamiento, conciliación, transacción, devolución dineraria efectuada por la empresa operadora. Este poder debe tener firma legalizada ante notario público o ante fedatario designado por Osiptel.

#### 6. DE LAS MATERIAS RECLAMABLES

- 1) Facturación
- 2) Cobro
- 3) Calidad o idoneidad en la prestación del servicio
- 4) Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario
- 5) Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario
- 6) Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones
- 7) Suspensión, corte o baja injustificada del servicio
- 8) Incumplimiento de instalación o activación del servicio
- 9) Traslado del servicio
- 10) Tarjetas de pago físicas o virtuales
- 11) Contratación no solicitada
- 12) Incumplimiento de condiciones contractuales
- 13) Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios

#### 7. DE LA FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE

- 1) Los documentos que integran el expediente deben estar compaginados siguiendo un orden regular y correlativo de las actuaciones
- 2) Los documentos deben estar en una carpeta, folder u otro elemento similar de tal manera que permita la incorporación manual de nuevas páginas
- 3) Al expediente se le debe asignar un código o número único de reclamo

- 4) El expediente contendrá entre otros la siguiente documentación legible y ordenada en forma correlativa:
  - a. Carátula del expediente, debe consignar como mínimo datos generales para su correcta identificación, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2
  - b. Documentos en los que conste el pedido del usuario, el registro del reclamo con identificación del pedido
  - c. Copia de los recibos correspondientes
  - d. Actas, informes y documentos de toda índole
  - e. Resolución de primera instancia de la empresa operadora, con su cargo de notificación al usuario.

#### 8. DE LA RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA (DOCUMENTO QUE DEBE EMITIR LA EMPRESA OPERADORA QUE RESUELVE UN RECLAMO).

- 1) Nombres y apellidos del usuario
- 2) Código o número de resolución
- 3) Código o número del expediente de reclamo
- 4) Número o código del servicio o del contrato de abonado
- 5) Concepto materia del reclamo
- 6) Motivación
- 7) Plazo para interponer el recurso de apelación
- 8) Firma del funcionario designado por la empresa operadora

#### 9. DEL RECURSO DE APELACIÓN

El usuario puede presentar su recurso si no estuviera de acuerdo en todo o en parte de la resolución de primera instancia. El plazo para su interposición no debe exceder de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución de primera instancia.

No procede el recurso de reconsideración, pero en caso de ser invocado se deberá encausar como uno de apelación.

#### 10. FORMAS DE PRESENTACIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

- 1) Vía telefónica o personalmente
- 2) Por escrito
- 3) Por la página web de internet de la empresa operadora

El recurso de apelación se presenta ante la empresa operadora y esta debe elevarlo al TRASU con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para su elevación a dicho Tribunal. Dicho plazo se computa a partir del día siguiente de su presentación. Este plazo no es exigible cuando dentro

del plazo previsto para la elevación del recurso se haya resuelto la pretensión de manera anticipada. La empresa operadora debe conservar en soporte físico o electrónico, el expediente correspondiente, incluido el recurso de apelación.

**11. PLAZOS PARA RESOLVER EL RECURSO DE APELACIÓN POR PARTE DEL TRASU**

<b>Suspensión, corte, baja injustificada del servicio, incluyendo el corte del servicio, tarjetas de pago, traslado del servicio, falta de entrega del recibo.</b>	<b>En los demás casos</b>	<b>Silencio Administrativo Negativo</b>
15 días hábiles, contados desde el día siguiente	25 días hábiles, contados desde el día siguiente	Si transcurrido los plazos previstos para resolver expedientes por parte del TRASU no hubiera pronunciamiento

En caso la empresa operadora no cumpliera con elevar el recurso al TRASU dentro del plazo previsto (5) días, este organismo podrá presumir que la empresa operadora ha reconsiderado su decisión y reconocido el sustento del reclamo del usuario, declarando a favor de éste el reclamo presentado.

**12. DE LA QUEJA**

**12.1 CASOS EN QUE EL USUARIO PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA ANTE LA EMPRESA OPERADORA**

- 1) Cuando haya operado el Silencio Administrativo Positivo
- 2) Suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo
- 3) Por el requerimiento de pago del monto reclamado o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo
- 4) Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja.
- 5) Cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo.

**12.2 PLAZO PARA PRESENTAR “QUEJA”**

El usuario puede presentar la queja en cualquier momento del estado del reclamo. En los casos en los que se solicite declarar que ha operado el silencio administrativo positivo, el usuario contará con un plazo de hasta dos (2) años, contados desde la fecha en que se le debió notificar

la resolución de su reclamo, para presentar dicha solicitud. La presentación de una queja no suspende el procedimiento de reclamos.

### 12.3 REQUISITOS FORMALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LA “QUEJA”

- 1) Nombres y apellidos completos del usuario y el número de su DNI, RUC o carné de extranjería. La queja presentada por representante debe consignar adicionalmente los datos de éste.
- 2) Número o código de reclamo, según corresponda.
- 3) Solicitud expresa que se hace al TRASU indicando la trasgresión cometida por la empresa operadora.
- 4) Fecha y firma del usuario o del representante, según corresponda.

### 12.4 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LA “QUEJA”

- 1) Telefónica o personalmente. Se debe llenar el formato contenido en el Anexo N° 2.
- 2) Por escrito.
- 3) Por la página web de la empresa operadora.

En todos los casos, al momento de la presentación de la queja, la empresa operadora deberá informar al usuario sobre el plazo para elevar al TRASU su expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver.

### 12.5 REMISIÓN DE LA QUEJA AL TRASU

El TRASU es el encargado de resolver las quejas en primera instancia (es decir, ante la empresa operadora).

Plazo para que la empresa operadora eleve la queja	Forma de elevar la queja al TRASU	Plazo para resolver la queja	Consecuencias del incumplimiento de elevarse la queja
03 días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibida la queja	Se eleva con los descargos de la empresa operadora. Se organiza el expediente conforme lo expresado en el presente informe.	Trece (13) días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de recepción por el TRASU. Este plazo se puede ampliar a 10 días hábiles más en caso sea necesario.	El usuario puede presentar al TRASU una comunicación escrita al respecto.



## **12.6 REQUISITOS PARA ELEVAR EL EXPEDIENTE AL TRASU**

- 1) Los descargos de la empresa operadora deberán ser incluidos y foliados dentro del expediente.
- 2) El expediente debe llevar adjunta una carta de elevación de la empresa operadora al TRASU, en la cual se indique lo siguiente:
  - a) Nombres y apellidos del usuario
  - b) Número o código del servicio o del contrato del abonado
  - c) Tipo de Expediente: Recurso de apelación o queja
  - d) Número o código de identificación del reclamo
  - e) Número de folios que contiene el expediente
  - f) Concepto materia del reclamo

Contra la resolución emitida por el TRASU no cabe la interposición del recurso de revisión.

La Secretaria Técnica Adjunta del TRASU evaluará de oficio, con periodicidad semestral y a través de una muestra aleatoria representativa determinada por OSIPTEL, la totalidad de expedientes de apelación y queja que hayan sido declarados fundados durante el semestre anterior a la fecha de evaluación.