

# PROCEDIMIENTO DE QUEJA

LA QUEJA SE PRESENTA ANTE LA EMPRESA OPERADORA Y PUEDE SER, (I) POR ESCRITO Y (II) POR LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA OPERADORA

Puede presentar una queja:

- Cuando haya operado el silencio administrativo positivo.
- Cuando la empresa haya suspendido el servicio durante el procedimiento de reclamo, salvo lo dispuesto en el artículo 30<sup>a</sup> del Reglamento.
- Por requerimiento de pago con reclamo en trámite.
- Por no permitir la presentación de un reclamo, recurso o queja.
- Por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja.
- Por la no elevación del recurso de apelación o queja.
- Por otros defectos de tramitación que implique una transgresión normativa durante el procedimiento de reclamo.

UNA VEZ PRESENTADA LA QUEJA, LA EMPRESA OPERADORA DEBERÁ REMITIR LA QUEJA AL TRASU CONJUNTAMENTE CON SUS DESCARGOS EN UN PLAZO DE 03 DÍAS HÁBILES

EL TRASU TIENE UN PLAZO DE 13 DÍAS HÁBILES PARA RESOLVER LA QUEJA Y 05 DÍAS HÁBILES PARA NOTIFICAR LA RESPUESTA

El TRASU, podrá por única vez, ampliar en 10 días hábiles adicionales, el plazo para resolver la queja.



osiptel

EL REGULADOR DE LAS  
TELECOMUNICACIONES