

## **NOTA DE PRENSA**

**N° 091-2022**

### **OSIPTEL: ¿qué hacer si una empresa operadora no responde o responde tarde a tu reclamo?**

- Conoce cómo solicitar la aplicación del Silencio Administrativo Positivo mediante la presentación de una queja.

Cuando los abonados y usuarios no están conformes con los servicios de telefonía fija, móvil, televisión de paga o internet que contrataron, tienen el derecho de presentar sus reclamos ante las empresas operadoras, a través de cualquiera de sus canales de atención, pero ¿qué hacer si la respuesta al reclamo nunca llega o llega de manera tardía?

De presentarse estos casos, según lo establecido por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), el abonado o usuario tiene derecho a presentar una queja a la empresa operadora, solicitando la aplicación del Silencio Administrativo Positivo (SAP).

El SAP supone que la empresa operadora declarará fundado o aceptado un reclamo si no ha emitido la resolución de primera instancia o habiendo pasado el plazo máximo para resolver, no notificó la resolución de primera instancia.

“La empresa operadora está obligada a elevar la queja en un plazo máximo tres días hábiles al OSIPTEL. De no haberlo hecho, el usuario podrá solicitar al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), la apertura de expediente de queja por cargo”, explicó la directora de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL, Tatiana Piccini. Indicó que para ello debe adjuntar el código de identificación de la queja si fue realizada telefónicamente o copia del cargo o constancia de recepción de la queja ante la empresa operadora, de haber sido presentada por escrito, personalmente o vía página web.,

La queja deberá ser resuelta por el TRASU del OSIPTEL dentro de los 13 días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de su recepción. Cabe señalar que el TRASU es la última instancia administrativa para la solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

Piccini explicó que, para presentar esa queja, se tiene un plazo de hasta dos años, contados desde la fecha en que la empresa debió notificar la respuesta al reclamo.

#### **Plazos para atender un reclamo**

“Las empresas operadoras son la primera instancia del procedimiento de reclamos y tienen plazos establecidos para responder a los usuarios”, señaló la funcionaria.

Por ejemplo, las empresas operadoras tienen hasta tres días hábiles, contados desde el día siguiente de recibido el reclamo, para resolver asuntos vinculados a la calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario. Este plazo también aplica para resolver reclamos por suspensión, corte o baja injustificada del servicio, falta de entrega del recibo o copia y de la facturación detallada solicitada por el usuario.



Asimismo, las empresas tienen hasta 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibido el reclamo, para resolver reclamos sobre temas de facturación (cuyo monto reclamado sea hasta S/ 23.00 (0,5 % de 1 UIT), tarjetas de pago, instalación, activación o traslado del servicio. Para los otros casos, las operadoras tienen hasta 20 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibido el reclamo.

“Adicionalmente, las empresas tienen hasta cinco días hábiles para notificar la respuesta al reclamo en el domicilio del usuario o a través de correo electrónico, si así ha sido autorizado”, enfatizó Piccini.

**Lima, 28 de setiembre de 2022**