



# PROCEDIMIENTO DE RECLAMO



1

**Presentas tu reclamo** en tu empresa operadora.

(\*) Exige tu código y constancia del reclamo presentado.



2

**La empresa operadora responde tu reclamo.**

La empresa operadora tiene **20 días hábiles (\*)** contados desde el día siguiente de su presentación del reclamo para contestar y 5 días para notificar.



3

**Tienes 15 días hábiles** para presentar en tu empresa un **recurso de apelación.**

La empresa tiene **5 días hábiles** para elevar la apelación al Tribunal del OSIPTEL (TRASU).



4

**El TRASU tiene 25 días hábiles para resolver (\*\*),** contados a partir del día siguiente de recibido el recurso, **y 5 días hábiles para notificar.**

¿TE RESPONDIÓ?

SÍ

NO

**Presenta en la empresa una QUEJA por falta de respuesta a tu reclamo,** solicitando la aplicación del silencio administrativo positivo (SAP)

¿ESTÁS CONFORME CON LA RESPUESTA?

SÍ ✓

NO

¿ELEVÓ AL TRASU?

SÍ

NO

**Puede solicitar la elevación de oficio ante el TRASU de tu recurso de apelación.**

Remite el cargo de notificación el recurso de apelación y copia de la respuesta de la empresa a tu reclamo.

¿LA EMPRESA CUMPLE CON LO ORDENADO POR EL TRASU?

SÍ ✓

NO

Presenta una **DENUNCIA POR INCUMPLIMIENTO en OSIPTEL.**



Si quieres más información **contáctanos**

**FonoAyuda 1844 usuarios@osiptel.gob.pe**



**(\*) Plazos para que la empresa responda tu reclamo Hasta en tres (3) días hábiles:**

- Calidad e idoneidad en la prestación del servicio.
- Falta de servicio.
- Baja o suspensión del servicio no solicitada.
- Portabilidad.
- Falta de entrega de recibos, facturación detallada (llamadas salientes) o llamadas entrantes.

**Hasta en quince (15) días hábiles:**

- Facturación y cobro cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria.
- Recargas
- Instalación, activación o traslado del servicio.

**Hasta veinte (20) días hábiles en los demás casos.**

**(\*\*) Plazos para que el TRASU resuelva en segunda instancia Hasta en quince (15) días hábiles:**

- Suspensión, corte o baja injustificada del servicio, incluyendo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios
- Tarjetas de pago.
- Traslado del servicio.
- Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.

**Hasta en veinticinco (25) días hábiles en los demás casos.**