



PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



NORMA QUE MODIFICA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 1.- Incorporar los artículos 19-A, 25-A, 25-B y 84-A y la Novena Disposición Complementaria Final al Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto:

“Artículo 19-A.- Formulario Digital Inteligente para reclamo, recurso de apelación y queja

Los formularios digitales previstos en el artículo 19 pueden incorporar, de manera facultativa, funcionalidades automatizadas que faciliten al usuario la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas. Los formularios que incorporen dichas funcionalidades se denominan “Formulario Digital Inteligente”.

La empresa operadora que decida utilizar el Formulario Digital Inteligente comunica su decisión al OSIPTEL de forma previa a su implementación.

Cuando la empresa operadora, implemente el Formulario Digital Inteligente, este sustituye a los demás formularios digitales para la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas. Su uso se aplica a todos los canales habilitados, excepto cuando los reclamos, recursos de apelación y quejas se presenten por escrito.

Para que un formulario se denomine Formulario Digital Inteligente debe contar, como mínimo, con las siguientes funcionalidades:

- 1. Validar que el usuario cumpla con las condiciones para intervenir como sujeto activo del procedimiento, de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.*
- 2. Validar la información necesaria para efectuar la notificación electrónica o física, según corresponda.*
- 3. Incorporar la información proporcionada por el usuario, así como aquella que pueda obtenerse directamente del sistema comercial de la empresa operadora.*
- 4. Contar con campos obligatorios correspondientes a los requisitos establecidos para la presentación del reclamo, recurso de apelación o queja, según corresponda, cuya validación permita continuar con el registro.*
- 5. En el caso del recurso de apelación y la queja, permitir al usuario identificar el reclamo respecto del cual pretende interponerlos, para lo cual debe mostrar la información correspondiente a los reclamos que se encuentren en trámite.*
- 6. Contar con mecanismos automatizados que, como mínimo, orienten al usuario en la determinación de la materia reclamable.*



Firmado digitalmente por
ARELLANO ARELLANO Maria
Margarita FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.09.2026 10:20:49 -05:00



Firmado digitalmente por CUYA
MANCO Alexandra Selena FAU
20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.09.2026 09:44:51 -05:00



Firmado digitalmente por MUENTE
SCHWARZ Rafael Eduardo FAU
20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.09.2026 09:10:50 -05:00



Firmado digitalmente por
CARDENAS CABEZAS Jose
Alexander Ruller FAU 20216072155
soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.09.2026 08:36:29 -05:00



Firmado digitalmente por RIOS
ARROYO Magno Yoel FAU
20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.09.2026 18:12:51 -05:00



Firmado digitalmente por
GUSUKUMA LOZANO Hayine
Juana FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.09.2026 18:05:04 -05:00



Firmado digitalmente por PRADO
CHAVEZ Albino Junior FAU
20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.09.2026 17:58:40 -05:00



Firmado digitalmente por
CARDENAS CABEZAS Jose
Alexander Ruller FAU 20216072155
soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.09.2026 17:49:38 -05:00



Firmado digitalmente por
CIFUENTES CASTAÑEDA Sergio
Enrique FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.09.2026 11:49:17 -05:00

Las disposiciones del presente Reglamento referidas a los formularios de reclamos, recursos de apelación o quejas, según corresponda, son aplicables al Formulario Digital Inteligente.

“Artículo 25-A.- Validación de los sujetos activos en el procedimiento de atención de reclamos

La empresa operadora debe validar la condición de sujeto activo del procedimiento de atención de reclamos, de acuerdo con las siguientes reglas:

- 1. En el canal telefónico y web, la condición de abonado o ex abonado nacional y extranjero se valida mediante la indicación de la fecha de emisión del documento legal de identificación correspondiente. Tratándose de personas jurídicas, la empresa operadora valida la vigencia de poder del representante legal mediante la información previamente registrada por la persona jurídica o mediante el mecanismo que implemente para tal efecto. Para los demás sujetos activos del procedimiento de atención de reclamos, se formulan preguntas relacionadas con el servicio.*
- 2. En el canal presencial, la condición de abonado o ex abonado, nacional o extranjero, se valida mediante la exhibición del documento legal de identificación correspondiente. Tratándose de personas jurídicas, se requiere la exhibición del documento legal de identificación del representante legal y la vigencia de poder de este, salvo que la empresa pueda validar la vigencia de poder mediante información previamente registrada. La empresa operadora puede emplear verificación biométrica contrastada con la base de datos de RENIEC, Migraciones u otra entidad competente. Para los demás sujetos activos del procedimiento de atención de reclamos, se formulan preguntas relacionadas con el servicio.*
- 3. En el aplicativo informático (móvil y web) y el Sistema de Gestión de Usuarios, no se requiere una validación adicional a la efectuada para su acceso.*

El OSIPTEL determina las preguntas de validación relacionadas con el servicio y las comunica a la empresa operadora, la cual debe formular una o más de dichas preguntas, según corresponda.

Cuando no sea posible validar la condición de sujeto activo del procedimiento, la empresa operadora informa al solicitante dicha circunstancia y que no puede iniciar el procedimiento a través del canal utilizado, indicando los demás canales habilitados para la presentación del reclamo, recurso de apelación o queja, según corresponda.

Sin perjuicio de la validación de la condición de sujeto activo del procedimiento de atención de reclamos, la empresa operadora realiza la validación de identidad de este, de conformidad con lo establecido en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus modificatorias.”

“Artículo 25-B.- Código de seguridad para la validación de los sujetos activos

Las empresas operadoras pueden emplear, de manera facultativa, un código de seguridad adicional para validar la condición de sujeto activo en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas a través del canal web.

La empresa operadora que decida utilizar el código de seguridad comunica su decisión al OSIPTEL de forma previa a su implementación. En dicho caso, el envío del código de seguridad se sujeta a las siguientes condiciones:

- 1. Se remite mediante un mensaje de texto al número móvil de contacto registrado por el abonado y al número telefónico objeto del reclamo cuando este corresponda al servicio público móvil. Adicionalmente, se envía un correo electrónico a la dirección electrónica de contacto proporcionada por el abonado.*
- 2. Cuando la empresa operadora no cuente con el número móvil o correo electrónico de contacto del abonado, el reclamo corresponda a las materias de contratación no solicitada o falta de servicio, y/o el reclamante se encuentre en los supuestos 3 o 4 del artículo 25 de la presente norma, permite al abonado brindar dicha información durante el trámite de presentación del reclamo, recurso de apelación o quejas a través del canal web.*
- 3. El mismo número móvil o correo electrónico de contacto no puede ser utilizado para la presentación de reclamos, recursos de apelación o quejas correspondientes a servicios de más de dos (2) titulares diferentes en un mismo día.*
- 4. En el mensaje con el que se remite el código de seguridad, la empresa operadora informa al usuario que es un código para la presentación de su reclamo, recurso de apelación o queja, según corresponda.*
- 5. El abonado o usuario ingresa el código de seguridad en el canal web como confirmación de su voluntad de iniciar el procedimiento.*
- 6. El código de seguridad tiene una vigencia de dos (2) minutos, contados desde su envío, transcurrido dicho plazo pierde validez.*
- 7. La empresa operadora debe remitir el código de seguridad en un plazo máximo de veinte (20) segundos y no puede manipular, retrasar o retener los mensajes mediante los cuales se remite.*

“Artículo 84-A.- Registro de datos para el Sistema Interoperable

Para el funcionamiento del Sistema Interoperable, las empresas operadoras que cuenten con más de 500 000 abonados a nivel nacional y aquellas que se acojan a dicho sistema deben registrar en sus sistemas la información prevista en el Anexo N° 6: Información a ser registrada por la empresa operadora para su uso en el Sistema Interoperable, de acuerdo con las especificaciones establecidas en dicho Anexo y en el Instructivo aprobado por el OSIPTEL; así como, garantizar que los datos registrados se encuentren acorde con la información contenida en los documentos que integran los expedientes elevados.

La información contenida en el Anexo N° 3: Registro Único de Reclamos y en el Anexo N° 6 debe actualizarse en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, contado desde el día hábil siguiente de realizada cualquier actuación procesal. Tratándose de expedientes de queja elevados al TRASU, la actualización debe efectuarse dentro del plazo establecido para su elevación.”

“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DISPOSICIONES FINALES

Novena. - Implementación del Sistema Interoperable

La implementación del Sistema Interoperable incluye:

- a) Desarrollo del servicio web.*
- b) Pruebas de operatividad.*
- c) Pase a producción.*

El OSIPTEL desarrolla el servicio web detallado en el Anexo N° 5, para la interacción con las empresas operadoras en la elevación de expedientes de apelación y quejas. Para tal efecto, las empresas operadoras deben realizar las adecuaciones necesarias en sus sistemas para permitir la interoperabilidad.

El OSIPTEL comunica a las empresas operadoras el Manual de Operatividad para la Implementación del Sistema Interoperable y solicita, en dicha comunicación, la información del personal de contacto y de su respectivo nivel de escalamiento, para las coordinaciones relacionadas con la implementación del servicio web, las pruebas de operatividad y la atención de contingencias.

El OSIPTEL comunica el Manual de Operatividad a las empresas operadoras dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente disposición.

El desarrollo del servicio web se inicia a los sesenta (60) días calendario contados desde la fecha de comunicación del Manual de Operatividad a las empresas operadoras y tiene una duración de setenta y cinco (75) días calendario.

Concluida la etapa de desarrollo, se inicia la etapa de pruebas, la cual tiene una duración de veinticinco (25) días calendario. Las empresas operadoras realizan las pruebas conjuntamente con el OSIPTEL y, durante dicho periodo, efectúan las adecuaciones que correspondan.

Concluida la etapa de pruebas, el OSIPTEL comunica a las empresas operadoras la fecha máxima para el pase a producción, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario. El pase a producción supone el inicio del funcionamiento efectivo del servicio web.

Para las comunicaciones relacionadas con el Sistema Interoperable, las empresas operadoras deben habilitar un buzón de correo electrónico y garantizar su revisión permanente. Asimismo, deben realizar el seguimiento oportuno de las comunicaciones recibidas a través de dicho canal. En caso de modificar o actualizar el buzón electrónico, deben comunicarlo al OSIPTEL con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles.

Artículo 2.- Modificar los artículos 11, 14, 25, 29, 30, 36, 41, 48, 49, 50, 58, 70, 80, 84, 96, 99, 100, 103 y 104, así como el Anexo 2 y Anexo 5 del Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL, conforme a los siguientes textos:

“Artículo 11.- Mecanismos adicionales de acceso e información del expediente

Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, tanto el OSIPTEL como la empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional, según corresponda, deben implementar mecanismos que permitan a los abonados y/o usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital, así como conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de:

- 1. Soportes o medios informáticos ubicados en las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora y en las dependencias del OSIPTEL.*
- 2. Mecanismos en línea en la página web de la empresa operadora en el vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios” de su página web y del OSIPTEL, mediante una cuenta o clave secreta. La empresa operadora debe proporcionar al usuario, al momento de la presentación del reclamo, la información para obtener su cuenta o clave secreta; y, en el caso del recurso de apelación o queja, debe informar el enlace de acceso del Sistema de Consulta de Expedientes Virtuales del TRASU, así como el plazo a partir del cual puede acceder al expediente.*

La información contenida en los expedientes, en formato digital, debe actualizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la realización de cualquier actuación procesal y debe conservarse por un período mínimo de un (1) año contado desde la fecha en la cual la resolución que puso fin al procedimiento quedó firme o causó estado en sede administrativa.

Cuando sea el usuario quien acceda al expediente, la empresa operadora y el OSIPTEL deben establecer mecanismos que resguarden el secreto de las telecomunicaciones u otros derechos reconocidos por disposiciones constitucionales y/o legales.

*Asimismo, la empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional debe enviar al usuario, mediante SMS, USSD, **notificación** a través del aplicativo móvil **de la empresa operadora, aplicación de mensajería instantánea, correo electrónico u otros medios que determine el OSIPTEL**, la siguiente información:*

- 1. La emisión de la resolución de primera instancia y que puede ser consultada en el expediente en formato digital, así como el plazo máximo para la presentación del recurso de apelación o subsanación.*
- 2. La elevación del recurso de apelación o queja al TRASU, o el acogimiento de su pretensión en caso del SARA u otras razones por las cuales no se habría procedido con la elevación.*

Dicha información se debe enviar al servicio público móvil o dirección electrónica indicada por el usuario, en la fecha en que la documentación se encuentre publicada en el expediente en formato digital, según el plazo máximo establecido, brindando el enlace de acceso a dicho expediente.”

“Artículo 14.- Devolución, compensación e interés aplicable

En los casos de reclamos que se declaren fundados, la empresa operadora debe dejar sin efecto la facturación, cobro o descuento indebido del saldo de la tarjeta

de pago materia de reclamo. En dichos supuestos, si el abonado realizó el pago del monto reclamado, la empresa operadora debe devolver el monto reclamado y el interés generado desde la fecha del pago hasta la fecha de la devolución o hasta la fecha en la que dicho monto haya sido puesto a disposición del abonado.

La devolución deberá realizarse en la misma moneda en la que se efectuó la facturación y la tasa de interés aplicable será la tasa de interés legal fijada por el Banco Central de Reserva del Perú.

En los casos en que se declare fundado un reclamo por interrupción del servicio, la empresa operadora debe efectuar la devolución correspondiente y, de ser aplicable, otorgar la compensación prevista en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 214-2024-CD/OSIPTEL, o la norma que lo sustituya.

En los casos de reclamos no favorables al abonado, la empresa operadora puede exigir el monto adeudado, así como el respectivo interés desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta la fecha del pago. El plazo para exigir el monto adeudado no será menor de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución de primera o segunda instancia, según corresponda.”

“Artículo 25.- Sujetos activos del procedimiento

Se consideran sujetos activos del procedimiento, con facultad para presentar reclamos, recursos y/o quejas, los siguientes:

- 1. Los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones.*
- 2. Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.*
- 3. Las personas que hayan solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones*
- 4. Las personas cuyo vínculo contractual con la empresa operadora haya concluido, siempre que el reclamo esté relacionado con la contratación no solicitada, la portabilidad numérica, la instalación o activación del servicio, o la baja no atendida.***

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, las personas señaladas en los numerales antes indicados serán denominadas indistintamente “usuarios”.

Los arrendatarios del servicio de arrendamiento de circuitos también pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas, conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.”

“Artículo 29.- Formación del expediente

El reclamo, los medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, deben formar un expediente administrativo, el cual debe ser organizado siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones.

La empresa operadora asigna al expediente un código de reclamo, el cual se mantiene durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia.

La formación y organización del expediente físico y electrónico se rige por lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General y las normas

especiales que regulan las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

El expediente electrónico en segunda instancia se encuentra compuesto, según corresponda, por: (i) el expediente electrónico de primera instancia; (ii) la información elevada en formato digital por la empresa operadora; (iii) la información física digitalizada con valor legal y/o administrativo; y, (iv) los documentos electrónicos emitidos en segunda instancia.

El expediente físico o electrónico debe contener, entre otros, la siguiente documentación legible:

1. *Documentos en los que conste el pedido del usuario, si el reclamo se presentó por escrito y, en los demás casos, el documento en que conste el registro del reclamo con identificación del pedido, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la presente norma, salvo en los casos de las quejas por no permitir la presentación de reclamos, en los que no se cuentan con dichos documentos.*

En caso el reclamo ingrese por el Sistema de Gestión de Usuarios, se debe anexar al expediente el formato del problema registrado por el usuario y los anexos que éste adjunte, la respuesta de la empresa operadora y el formulario de reclamo que notifica el Sistema a la empresa operadora.

2. *Copias de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos cuya materia implique el cuestionamiento del pago de una facturación. En los casos que la empresa operadora no efectúe directamente la facturación y recaudación de sus servicios, debe adjuntar el detalle de llamadas efectuadas o, en su defecto, de los servicios prestados.*
3. ***Constancias de envío de las comunicaciones o mensajes informativos al usuario, según lo previsto en los artículos 11, 34, 35, 53, 60, 65, 68, 74, 77, 79 y 91.***
4. ***Actas, informes, medios probatorios y demás documentos generados por la empresa operadora para resolver el reclamo en primera instancia. En los reclamos de facturación y cobro, incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones, contratación no solicitada, migración y portabilidad numérica, la empresa operadora debe incluir el mecanismo para la obtención de la manifestación de voluntad expresa de contratar el servicio y/o equipo terminal vinculado al objeto del reclamo.***
5. *Resolución de primera instancia de la empresa operadora, con su respectivo cargo de notificación, de corresponder.*
6. *Recurso de apelación o queja presentada por el usuario.*
7. *Documentos de toda índole presentados por el usuario.*

El TRASU presume que no existe documentación referida al reclamo distinta a la obrante en el expediente.”

“Artículo 30.- Suspensión del acto o de la resolución recurrida

La presentación de reclamos y recursos de apelación a los que se refiere el presente Reglamento deja en suspenso la ejecución de los actos reclamados, de los que se deriven de éstos, o de las resoluciones recurridas; los que quedan supeditados a lo resuelto mediante resolución firme o que hubiere causado estado.

Quando el reclamo comprenda el cuestionamiento de una facturación o cobro, incluyendo las materias de facturación y cobro, migración, contratación no solicitada, falta de ejecución de la baja o suspensión del servicio, portabilidad numérica, incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones, la empresa operadora no podrá suspender el servicio por falta de pago de los conceptos objeto de reclamo. Asimismo, no podrá exigir el pago de los conceptos no reclamados antes de la fecha de vencimiento establecida en el recibo y, de ser aplicable, antes del vencimiento del período de gracia otorgado. Esta disposición no comprende los montos reclamados por problemas de calidad, idoneidad o falta de servicio.

Luego de presentado un reclamo, y mientras el procedimiento no hubiere concluido, la empresa operadora no puede suspender la prestación del servicio por falta de pago o exigir el pago del monto reclamado, salvo que:

1. Se proceda lícitamente como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo.
2. El usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada.
3. Se encuentre amparado en un pronunciamiento previo del OSIPTEL.
4. **El objeto del reclamo haya sido materia de un pronunciamiento anterior contenido en una resolución firme.**
5. El objeto del reclamo hubiere sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU, por no encontrarse comprendido dentro de las materias contempladas en el artículo 28 de la presente norma, o;
6. El reclamo hubiere sido presentado o encauzado a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio o falta de servicio, en virtud de lo establecido en la normativa vigente.”

“Artículo 36.- Notificación personal

Las notificaciones se efectúan en el domicilio señalado por el usuario al momento de la presentación del reclamo, **recurso de apelación o queja**, o en el **último domicilio que haya señalado** durante el procedimiento.

Para tal efecto, la empresa operadora brinda las siguientes opciones:

1. **Dirección registrada en la contratación.**
2. **Dirección indicada en su Documento Legal de Identificación.**
3. **Dirección de instalación del servicio, de corresponder.**
4. **Dirección en la cual se remiten los recibos, de corresponder,**
5. **Dirección en la cual se le notificó en el último procedimiento de reclamo tramitado ante la empresa operadora o el TRASU.**
6. **Otra dirección existente. En este caso, la empresa operadora informa al usuario sobre la necesidad de consignar un domicilio que permita identificar su ubicación y efectuar la notificación.**

En caso de que el usuario no haya indicado domicilio, o que éste sea inexistente, la notificación se realizará:

- a. En el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama; o,*
- b. En el lugar de instalación del servicio, de ser el caso; o,*
- c. En el domicilio señalado en el **Documento Legal de Identificación**, según corresponda.”*

“Artículo 41.- Notificación por medios electrónicos

- 1. El usuario puede autorizar que la notificación de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento asociado a su reclamo se realice mediante correo electrónico. La autorización del usuario debe ser expresa.*

Para tal efecto, la empresa operadora brinda las siguientes opciones:

- a. Dirección de correo electrónico registrada en la contratación.*
 - b. Dirección de correo electrónico en la cual se le remiten los recibos, de corresponder.*
 - c. Dirección de correo electrónico en la cual se le notificó al administrado en el último procedimiento de reclamo tramitado ante la empresa operadora o el TRASU.*
 - d. Otra dirección electrónica. En este caso, la empresa operadora informa al usuario sobre la necesidad de consignar un correo electrónico válido y activo.*
- 2. Salvo que el usuario señale algo distinto, se entiende que dicha autorización rige para todos los actos administrativos subsiguientes hasta la conclusión del procedimiento en la vía administrativa.*
 - 3. La notificación por correo electrónico debe contener los requisitos establecidos en el artículo 24 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 y el acto administrativo a notificar puede incluirse en archivo adjunto en formato de solo lectura.*
 - 4. La notificación por correo electrónico surte efectos el día que conste haber sido recibida. La constancia de recepción es la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario o la que se genere en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada, que debe archivar en el expediente en el que se ha emitido el acto administrativo notificado. Si transcurridos dos (2) días hábiles desde el día siguiente de la notificación por correo electrónico, no se hubiere recibido la correspondiente respuesta de recepción, se procede a realizar la notificación personal, volviéndose a computar, para dicho efecto, el plazo al que se hace referencia en el artículo 37.*
 - 5. La notificación por correo electrónico debe realizarse en día y hora hábil dentro del horario de 8:00 a 20:00 horas. Si la notificación se realiza más allá del horario hábil, se entiende efectuada el día hábil siguiente.*

6. La empresa operadora o el OSIPTEL pueden asignar al usuario una casilla electrónica, siempre que cuenten con el consentimiento expreso del usuario. En este caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la empresa operadora o el OSIPTEL la deposite en el buzón electrónico asignado al usuario, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida. Para estos casos también resulta aplicable las disposiciones establecidas en los numerales 3 y 5 del presente artículo.”

“Artículo 48.- Reporte por problemas de calidad y avería

Los usuarios ante problemas de calidad y avería de sus servicios presentan un reporte ante la empresa operadora, para lo cual comunican el detalle de su problema a través de los canales establecidos para la presentación del reclamo.

La empresa operadora está obligada a proporcionar a cada usuario que realiza un reporte por problemas de calidad y avería, al momento de su presentación un número o código correlativo de identificación; así como, cuando el usuario lo solicite, información sobre el estado de su reporte.

Todos los problemas de calidad y averías que **sean comunicados a la empresa operadora, a través de cualquiera de sus canales de atención, deben ser registrados conforme a los campos de información y demás condiciones establecidas en el Instructivo Técnico que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL para tal efecto.**

La información correspondiente a un mismo código de identificación debe ser reportada una sola vez en el acumulado de reportes iniciales y, posteriormente, en el acumulado de reportes finales, conforme a la frecuencia y condiciones establecidas en el Instructivo Técnico que apruebe o actualice la Gerencia General del OSIPTEL para tal efecto.”

“Artículo 49.- Envío de reportes al OSIPTEL

La información **correspondiente a los reportes de problemas de calidad y averías, así como sus actualizaciones y subsanaciones, debe ser remitida al OSIPTEL exclusivamente por medios electrónicos, los siete (7) días de la semana, de acuerdo con los horarios, la frecuencia y las especificaciones establecidas en el Instructivo Técnico que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL para dicho fin.**

En caso el OSIPTEL identifique errores en la información remitida, la empresa operadora debe realizar la subsanación correspondiente, conforme al tipo de observación identificada. La subsanación debe efectuarse mediante el envío de un nuevo archivo, utilizando la nomenclatura establecida por el OSIPTEL, que permita identificar el archivo original y su versión corregida. El Instructivo Técnico establece las especificaciones aplicables a la subsanación de errores.

Los reportes de problemas de calidad y averías que no hayan sido atendidos dentro del plazo establecido en el artículo 50 del presente Reglamento y que sean identificados como casos individuales, son derivados

automáticamente al Sistema de Gestión de Usuarios para su atención por la empresa operadora.

Se consideran como casos individuales, los problemas de calidad y averías reportados por los usuarios durante un mismo día, en un mismo centro poblado y respecto de una misma empresa operadora, cuya cantidad no supere el máximo establecido en el Instructivo Técnico, y que, por su naturaleza, requieran atención individual por parte de la empresa operadora.

El presente artículo es aplicable a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor 500 000 abonados a nivel nacional, las cuales deben mantener disponibles y operativos los sistemas utilizados para el envío de la información de los reportes de problemas de calidad y averías, adoptar medidas de seguridad física y lógica respecto de dichos sistemas, garantizar que la información reportada corresponda a los datos registrados en sus sistemas y cumpla con los campos y formatos establecidos, y preservar la confidencialidad de la información que contenga datos personales de los usuarios.

“Artículo 50.- Plazo para la atención de reportes por problemas de calidad y avería

La empresa operadora debe atender el reporte por problemas de calidad y avería en un plazo máximo de un (1) día calendario.

En centros poblados rurales de servicios fijos, la empresa operadora debe atender el reporte por problemas de calidad y avería efectuado por el usuario en un plazo máximo de dos (2) días calendario. Para ello, se tiene en consideración el listado de centros poblados urbanos y rurales del OSIPTEL.

La solución favorable al usuario del reporte debe ser acreditada por la empresa operadora a través de la constancia de reparación o mediante otro mecanismo que demuestre la conformidad del usuario a la solución efectuada y la calificación de la atención.

La empresa operadora que no cuente con la conformidad del usuario a la reparación efectuada o que no solucione el reporte por problemas de calidad y avería en el plazo establecido, genera automáticamente un reclamo en primera instancia, el cual tiene el mismo código asignado al momento del reporte inicial por problemas de calidad y avería, salvo aquellos casos individuales previstos en el artículo 49 del presente Reglamento.

A partir de la generación automática del reclamo al que se refiere el párrafo anterior, la empresa operadora está obligada a la formación del expediente correspondiente, conforme a las reglas establecidas en el artículo 29.”

“Artículo 58.- Plazo de resolución de los reclamos

Los reclamos presentados por los usuarios ante la empresa operadora son resueltos en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación.

En los reclamos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio, la empresa operadora debe realizar, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del plazo máximo de resolución, según corresponda, las pruebas de operatividad, visitas técnicas y demás actuaciones necesarias para resolver el reclamo.

“Artículo 70.- Plazo de resolución

El recurso de apelación presentado por el usuario es resuelto por el TRASU en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su recepción por el TRASU.

Excepcionalmente, cuando la complejidad en la tramitación de un expediente lo justifique, el TRASU puede ampliar, por una sola vez, hasta en veinte (20) días hábiles adicionales el plazo para resolver.”

“Artículo 80.- Plazo de resolución de la queja

La queja es resuelta dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción por el TRASU.

Excepcionalmente, cuando la complejidad del expediente lo justifique, el TRASU puede ampliar, por única vez, el plazo para resolver hasta en diez (10) días hábiles adicionales.”

“Artículo 84.- Sistema Interoperable

El Sistema Interoperable es una herramienta que permite la interacción interinstitucional entre el OSIPTTEL y las empresas operadoras, el cual centraliza el servicio web especificado en el Anexo 5 del presente reglamento. Su uso es obligatorio para la elevación de expedientes de apelación y quejas para las empresas operadoras con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional.

Las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados a nivel nacional pueden acogerse al Sistema Interoperable. De no hacerlo, deben utilizar el medio físico, con las formalidades establecidas en los artículos 29 y 82.

En caso la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional y aquella que se acoja al Sistema Interoperable utilice un canal distinto para la elevación de expedientes de apelaciones y quejas, éstos se consideran no elevados.

Para efectos del funcionamiento del Sistema Interoperable, la empresa operadora debe:

- 1. Permitir que el Sistema Interoperable acceda a los datos contenidos en el Anexo N° 3: Registro Único de Reclamos y en el Anexo N° 6: Información a ser registrada por la empresa operadora para su uso en el Sistema Interoperable.***
- 2. Permitir que el Sistema Interoperable traslade los documentos que forman parte del expediente en primera instancia, conforme a lo establecido en el artículo 29 y según las formalidades requeridas para la elevación en el artículo 82.***

En caso el Sistema Interoperable advierta la falta de un documento obligatorio establecido en el **Anexo N° 5: Servicio web para interoperar y traslado de documentos**, el sistema mostrará un mensaje de error a la empresa operadora sin permitir la elevación del expediente en ese momento. La empresa operadora puede volver a intentar la carga de documentos.

En caso de indisponibilidad del Sistema Interoperable, la empresa operadora debe comunicar al OSIPTel de forma inmediata dicha situación y acreditarla. El OSIPTel evalúa la información y confirma la indisponibilidad, de corresponder. Si dicha indisponibilidad se mantiene o inicia a partir de las 4:45 p.m. y ocurre en el último día del plazo máximo para elevar expedientes y/o remitir documentación, su plazo se extenderá en un día hábil.

La Gerencia General del OSIPTel aprueba un Instructivo que contiene las características funcionales para la implementación del Sistema Interoperable, la descripción y estructura de los campos de datos del Anexo N° 6, así como las previsiones en caso de contingencias.”

“Artículo 96.- Régimen de Infracciones y Sanciones

Constituyen conductas infractoras las siguientes:

Conducta tipificada como infracción	
1	La empresa operadora que exija el pago de derechos para la interposición de reportes, reclamos, recursos y quejas dentro del ámbito de aplicación del Reglamento (Artículo 4).
2	La empresa operadora que no cumpla con encauzar de oficio y/o atender según el procedimiento establecido en el Reglamento: (i) los reclamos, recurso de apelación o quejas, o (ii) las disconformidades de los usuarios registradas en el libro de reclamaciones a las que les sea aplicable lo dispuesto en el Reglamento dentro del plazo establecido (Artículo 6).
3	La empresa operadora que condicione la atención del reporte, reclamo, recurso de apelación o queja al pago previo del monto reclamado, siempre que el objeto del reclamo no haya sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU (Artículo 7).
4	La empresa operadora que en la atención y tramitación de reportes, reclamos, recursos o quejas: (i) se niegue a recibir los reportes, reclamos, recursos o quejas que le sean presentados o impida su presentación, bajo cualquiera de las formas de presentación establecidas, y/o (ii) emita opinión previa con relación al resultado del procedimiento, y/o (iii) impida o niegue el acceso al expediente, si el usuario lo solicitara y según lo establecido en el Reglamento, y/o (iv) no proporcione al usuario el código o número del reporte, reclamo, recurso o queja, al momento de su presentación o si el usuario lo solicitara, y/o (v) no brinde información al usuario sobre la ubicación del expediente y el estado del trámite, si el usuario lo solicitara y según lo establecido en el Reglamento, y/o (vi) no expida, a costo del interesado, en el plazo y según lo establecido

	<i>en el Reglamento, copias simples o certificadas del íntegro o parte del expediente, si el usuario lo solicitara, y/o (vii) impida y/o niegue la autorización al usuario del pago de la parte no reclamada o no permita el pago de la parte no reclamada (Artículo 8).</i>
5	<i>La empresa operadora que no cuente con un Registro de Reclamos que comprenda toda la información actualizada del procedimiento de reclamo, recurso de apelación y/o queja presentados por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como, la información relativa a la solución anticipada de reclamo, reporte de averías, solución anticipada de recursos de apelación y silencio administrativo positivo, de ser el caso, según el detalle previsto en el anexo 3 de la presente norma y el Instructivo Técnico para el acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos (Artículo 9).</i>
6	<i>La empresa operadora que, cuando corresponda: (i) no implemente mecanismos que permitan a los usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital, conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de soportes o medios informáticos en las oficinas o centros de atención a los usuarios y mediante mecanismos en línea en su página web de Internet, y/o (ii) no actualice la información contenida en los expedientes, en formato digital y en el plazo establecido (Artículo 11).</i>
7	<i>La empresa operadora que no brinde, en cualquier momento que el usuario lo solicite, información clara, veraz, detallada y precisa sobre: (i) el procedimiento para presentar reportes, reclamos, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes, y/o (ii) la lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, de acuerdo a la relación aprobada por el TRASU, y/o (iii) la lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU, y/o (iv) la obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, su importe y el lugar donde se deberá realizar dicho pago, y/o (v) los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL (Artículo 16).</i>
8	<i>La empresa operadora que no brinde al usuario, al momento de la presentación del reclamo, información clara, veraz, detallada y precisa sobre: (i) el procedimiento que debe seguirse para presentar reportes, reclamos, recursos de apelación y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes, (ii) la obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, su importe y el lugar donde se deberá realizar dicho pago, y/o (iii) los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL (Artículo 16).</i>
9	<i>La empresa operadora que no publique en carteles o 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, información sobre: (i) el procedimiento para presentar reclamos, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes, y/o (ii) la lista y descripción detallada de los medios probatorios que</i>

	<i>pueden actuarse para la solución de los reclamos, de acuerdo con la relación aprobada por el TRASU, y/o (iii) la lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU, y/o (iv) la obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado y los lugares donde se deberá realizar dicho pago, y/o (v) los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL (Artículo 17).</i>
10	<i>La empresa operadora que: (i) contando con más de 500 000 abonados a nivel nacional no cumpla con el horario mínimo de ocho horas ininterrumpidas por día y cuarenta horas a la semana, para recibir en sus oficinas o centros de atención a usuarios, los reclamos, recursos y quejas presentados por los usuarios, incluidos los puntos de venta habilitados por la empresa operadora para la presentación de reclamos, recursos y quejas situados en las provincias en las que se preste el servicio y no existan oficinas o centros de atención a usuarios, según lo dispuesto en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y/o (ii) contando con menos de 500 000 abonados a nivel nacional no cumpla con informar a sus usuarios, a través de afiches o carteles ubicados en sus oficinas o centros de atención, acerca del horario de atención de sus oficinas o centros de atención a usuarios (Artículo 18).</i>
11	<i>La empresa operadora que no cumpla con: (i) emplear los formularios digitales aprobados por el OSIPTEL para la recepción de los reclamos, recursos de apelación o quejas, independiente del canal de presentación, salvo aquellos presentados por escrito, y/o (ii) poner los formularios de reclamo, apelación o queja a disposición gratuita de los usuarios según lo dispuesto en el Reglamento; incurrirá en infracción administrativa (Artículo 19).</i>
12	<i>La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con ejecutar: (i) la solución anticipada al reclamo o a la apelación, aceptada por el usuario o (ii) la aplicación del silencio administrativo positivo (Artículos 21, 35, 68 y 79).</i>
13	<i>La empresa operadora que (i) exija mayores requisitos para acreditar la condición de usuario, (ii) exija a los representantes mayores formalidades a las establecidas, según corresponda, y/o (iii) no incluya en el expediente los documentos que acrediten la representación (Artículos 25, 26 y 27).</i>
14	<i>La empresa operadora que no cumpla con formar un expediente conforme a las siguientes reglas: (i) organizar los documentos siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones, y/o según las formalidades establecidas en el artículo 29 de la presente norma; (ii) asignar al expediente el código de reclamo, el cual se mantendrá durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia, <u>y/o</u> (iii) incluir al expediente, la documentación en el orden regular y correlativo de las actuaciones, la cual debe ser legible (Artículo 29).</i>
15	<i>La empresa operadora que: (i) cuando corresponda, no suspenda la ejecución de los actos reclamados, las actuaciones derivadas de éstos o de las resoluciones recurridas, desde la presentación de los reclamos y recursos hasta que se resuelvan mediante resolución</i>

	<i>firme o que hubiese causado estado, y/o (ii) cuando no corresponda, suspenda la prestación del servicio por falta de pago o exija el pago del monto reclamado, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido (Artículo 30).</i>
16	<i>La empresa operadora que no otorgue al usuario un plazo mínimo de tres días, para subsanar el error o defecto en el que hubiere incurrido al presentar su reclamo (Artículo 31).</i>
17	<i>La empresa operadora que en sus resoluciones no cumpla con: (i) actuar los medios probatorios aprobados por el TRASU respecto de la materia de reclamo y servicio correspondiente, (ii) motivar sus resoluciones, indicando expresamente los hechos relevantes al caso y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados, así como su correspondiente valoración; ni notificar conjuntamente con las resoluciones los informes, o similares que sustentaron su motivación, de ser el caso; (iii) señalar las normas legales aplicadas al caso, (iv) incluir información del: código o número de la resolución, código o número del expediente de reclamo, número o código del servicio o del contrato de abonado, concepto materia del reclamo, detalle si el reclamo fue encauzado, precisando la materia seleccionada por el usuario y aquella a la cual la empresa operadora la encauzó, las acciones a implementar en caso el sentido de la resolución emitida sea fundado, y/o el plazo que asiste al usuario para interponer el recurso de apelación, y/o (v) suscribir las resoluciones por el funcionario responsable (Artículos 33, 57 y 59).</i>
18	<i>La empresa operadora que no cumpla con realizar la notificación según lo dispuesto en los artículos 36, 37, 38, 39, 40 y 41 de la presente norma referente a las notificaciones personales, bajo puerta y correo electrónico (Artículos 36, 37, 38, 39, 40 y 41).</i>
19	<i>La empresa operadora que no informe al usuario, al momento de la presentación de su reclamo, la posibilidad de autorizar la notificación por correo electrónico, así como las responsabilidades asumidas por los usuarios al autorizar tal modalidad de notificación (Artículo 42).</i>
20	<i>La empresa operadora que: (i) no conserve los expedientes previendo las seguridades, unidad, inalterabilidad e integridad de su contenido y por un periodo mínimo de tres años desde que la última resolución hubiere quedado firme o causado estado, y/o (ii) no conserve la información contenida en los expedientes, en formato digital, para el acceso de los usuarios y/o abonados, a través de soportes o medios informáticos y mediante mecanismos en línea, como mínimo por el plazo establecido (Artículos 44 y 11).</i>
21	<i>La empresa operadora que incumpla los acuerdos conciliatorios y/o transacciones arribadas con los usuarios (Artículo 46).</i>
22	<i>La empresa operadora que en los reportes por problemas de calidad y avería: (i) niegue o impida la presentación del referido reporte, a través de cualquiera de las formas establecidas en el Reglamento de Reclamos, (ii) no proporcione, al momento de su presentación el código de reporte respectivo, (iii) no informe sobre el estado del reporte o el código de reporte, cuando el usuario lo solicitara y/o (iv) no registre los reportes considerando los campos de información que</i>

	se señalan en los formatos de reporte y condiciones establecidas en el Instructivo Técnico que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL para tal efecto. (Artículo 48).
23	<i>La empresa operadora que en los reportes por calidad y avería no cumpla con generar automáticamente el reclamo, cuando no cuente con la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada o cuando no solucione dicho reporte en el plazo establecido; o no mantenga el mismo número o código correlativo de identificación del asignado al momento del reporte inicial por calidad y avería; salvo los casos individuales a los que hace referencia el artículo 49 del presente Reglamento (Artículo 50).</i>
24	<i>La empresa operadora que en los reclamos, recursos de apelación y/o quejas presentados por el canal telefónico, según corresponda: (i) no lea al usuario el contenido del campo del formulario referido a la materia de reclamo, detalle del motivo del reclamo, monto y el recibo reclamado, las razones para la apelación, o el objeto y detalle de la queja, y/o no obtenga su conformidad respecto de lo registrado; (ii) no proporcione al usuario el código de reclamo, recurso o queja; (iii) no remita al usuario el formulario registrado a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o en su defecto no envíe por SMS al servicio público móvil indicado por el usuario la información establecida sobre la presentación del reclamo, recurso de apelación o queja; (iv) eleve al OSIPTEL el formulario de reclamo, recurso de apelación o queja correspondiente, con un contenido que no coincide con la información remitida al usuario y/o (v) no eleve la grabación del audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario cuando ésta sea requerida (Artículos 53, 65 y 77).</i>
25	<i>La empresa operadora que, en los reclamos, recursos de apelación, y/o queja presentados personalmente: (i) no cumpla con llenar el formulario respectivo, de acuerdo con el formato establecido, y/o (ii) no entregue al usuario una copia del formulario conteniendo la información completa, con el sello de recepción de la empresa operadora y el código de reclamo o queja (Artículos 53, 65 y 77).</i>
26	<i>La empresa operadora que, en los reclamos, recursos de apelación, y/o queja presentados por escrito: (i) no entregue al usuario una copia del escrito de reclamo, recurso o queja consignando la información establecida, y/o (ii) restrinja o limite la presentación de un reclamo, recurso o queja escrito, por parte de una tercera persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito (Artículos 53, 65 y 77).</i>
27	<i>La empresa operadora que en los reclamos, recursos de apelación, y/o queja presentados por página web o aplicativo informático señalado en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, no brinde al usuario, al momento de la presentación del reclamo, un ejemplar del formulario de reclamo</i>

	<i>presentado como constancia de su recepción, en el cual se aprecie el código de reclamo o queja, mediante correo electrónico a la dirección autorizada por el usuario (Artículos 53, 65 y 77).</i>
28	<i>La empresa operadora que incumpla con resolver los reclamos conforme a los plazos máximos establecidos en el artículo 58 de la presente norma (Artículo 58).</i>
29	<i>La empresa operadora que, en el plazo establecido, no eleve al TRASU el recurso de apelación o queja que correspondía sea elevado, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente (Artículos 66 y 78).</i>
30	<i>La empresa operadora que al elevar al TRASU los expedientes que contengan los recursos de apelación o queja no observe todas las formalidades establecidas y/o lo eleve sin contener la documentación señalada en los artículos 29 o 82 de la presente norma (Artículos 29 y 82).</i>
32	<i>El arrendador que en los reclamos presentados por los arrendatarios de circuitos por problemas relacionados con la calidad del servicio prestado no cumplan con: (i) designar la cantidad de líneas telefónicas necesarias para la atención de los reclamos referidos a fallas o problemas relacionados con la calidad del servicio, y/o (ii) poner en conocimiento de los arrendatarios los números correspondientes a las líneas telefónicas para la atención de las fallas y de los problemas relacionados con la calidad del servicio prestado, y/o (iii) poner dichas líneas a disposición de los arrendatarios durante las veinticuatro horas del día, inclusive los días feriados y/o no laborables, y/o (iv) registrar los reclamos y asignarles un código de identificación, indicando: la fecha y hora del reclamo, el número de identificación del circuito, la descripción de la falla o del problema relacionado a la calidad del servicio y su causa, el tipo de servicio, así como la fecha y hora de reparación, y/o (v) proporcionar a los arrendatarios, en el momento en que formulen su reclamo, el código de identificación del mismo, y/o (vi) mantener el código de identificación de reclamo, y/o (vii) verificar la falla o el problema relacionado con la calidad del servicio y darle solución dentro de las ocho horas siguientes al reclamo de avería, salvo situaciones de caso fortuito o fuerza mayor debidamente sustentadas, y/o (viii) efectuar las reparaciones dentro de los mismos plazos en los que repara sus propios circuitos y los circuitos de sus subsidiarias, filiales o empresas vinculadas, y/o (ix) informar al arrendatario, inmediatamente conocido el hecho, si la causa de la falla fuera atribuible al arrendatario (Artículo 93).</i>
33	<i>El arrendador que en los reclamos presentados por los arrendatarios de circuitos por problemas relacionados con la calidad del servicio prestado no cumplan con: (i) resolver el reclamo presentado en un plazo que no excederá de los cinco días hábiles a ser contados a partir de la fecha del reclamo, y/o (ii) elevar el recurso de apelación al TRASU en un plazo que no excederá de tres días hábiles a ser contados a partir de la fecha de su presentación (Artículo 94).</i>

34	<i>La empresa operadora que: (i) no brinde un código de pedido ante cualquier solicitud que realice el usuario respecto de los servicios de telecomunicaciones en cualquiera de sus canales de atención, incluyendo sus canales digitales, y/o (ii) no lleve un registro de los códigos de pedido que incluya el estado final de los mismos (Artículo 3).</i>
35	<i>La empresa operadora que: (i) no brinde al OSIPTEL el acceso virtual a los expedientes de reclamos, los cuales incluyen los recursos de apelación y queja; y lo relacionado a la solución anticipada de reclamos; de forma permanente y directa, las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico que para tal efecto apruebe el OSIPTEL; (ii) no permita la visualización completa y legible, y/o la búsqueda y extracción de los registros de los expedientes de reclamos y los documentos que forman parte de cada expediente de reclamo; (iii) no incluya en los registros de expedientes el detalle señalado en el Instructivo Técnico y/o no los conserve por el periodo mínimo de tres (3) años computados desde la presentación del reclamo; (iv) no exhiba de manera ordenada cronológicamente los documentos que forman parte del expediente de reclamo por el periodo indicado en el artículo 11° de la presente norma; (v) no actualice la información de los registros y documentos del expediente de reclamo en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la realización de cualquier actuación procesal; y/o, (vi) requiera al OSIPTEL, una vez accedido a la información de los expedientes de reclamos, más de un registro de contraseña de acceso para la revisión de la información; incurre en infracción administrativa (Artículo 12).</i>
36	<i>La empresa operadora que no cumpla con: (i) conectarse con el Sistema de Gestión de Usuarios; (ii) mantener la coherencia y validez de los datos enviados; (iii) mantener la disponibilidad de sus sistemas para la entrega y recojo de la información; (iv) brindar acceso gratuito, sin cobro alguno por consumo de datos, al aplicativo móvil del OSIPTEL y al Sistema de Gestión de Usuarios; (v) proporcionar al Sistema de Gestión de Usuarios la información que sea requerida para su implementación y operación, según lo indique el Instructivo Técnico; y/o (vii) permitir el funcionamiento del sistema, obstaculizando a través de la reiterada entrega de información inconsistente u otras prácticas que generen errores en el funcionamiento del sistema (Artículo 98).</i>
37	<i>La empresa operadora que: (i) no informe al OSIPTEL la indisponibilidad de sus sistemas que le impida el registro de la información a través del Sistema de Gestión de Usuarios, por una situación de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancia fuera de su control y/o no acredite dicha situación (Artículo 98).</i>
38	<i>La empresa operadora que no atienda los problemas reportados por los usuarios en el Sistema de Gestión de Usuarios y/o no registre una respuesta en dicho sistema, en el plazo máximo de tres (3) días hábiles, salvo aquellos supuestos en los que el Instructivo Técnico establezca un plazo de atención distinto (Artículos 101 y 103).</i>

39	<i>La empresa operadora que no genere el código de reclamo y/o queja presentado a través del Sistema de Gestión de Usuarios y/o no informe de dicho código al referido sistema, dentro del plazo establecido (Artículo 104).</i>
40	<i>La empresa operadora que no implemente y/o no realice la validación de la condición de sujeto activo del procedimiento de atención de reclamos (Artículo 25-A).</i>
41	<i>La empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional, y no envíe al servicio público móvil ni al correo electrónico indicado por el usuario, mensajes o notificaciones, dentro del plazo establecido, con información sobre: (ii) la emisión de la resolución de primera instancia así como el plazo máximo para la presentación del recurso de apelación o subsanación, y/o (ii) la elevación del recurso de apelación o queja al TRASU, o el acogimiento de su pretensión en caso del SARA u otras razones por las cuales no se habría procedido con la elevación (Artículo 11).</i>
42	<i>La empresa operadora que no realice las devoluciones que correspondan por un procedimiento de reclamo, recurso de apelación y/o queja en la misma moneda en la que se efectuó la facturación y/o dentro del plazo establecido (Artículos 14 y 15).</i>
43	<i>La empresa operadora que no brinde el código SAR y/o constancia al usuario que aceptó la solución anticipada de reclamo (Artículo 20).</i>
44	<i>La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con comunicar al usuario sobre la ejecución de: (i) la solución anticipada al reclamo o a la apelación, aceptada por el usuario, (ii) la aplicación del silencio administrativo positivo, y/o (iii) la resolución de primera instancia que acoge en todo o en parte la pretensión del usuario (Artículos 21, 34, 35, 60, 68 y 79).</i>
45	<i>La empresa operadora que, al momento de presentación del reclamo, recurso de apelación o queja no informe al usuario, según corresponda, sobre: (i) su derecho de acceder al expediente, (ii) el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo, para elevar al TRASU el expediente, y/o el plazo máximo del TRASU para resolver el recurso o queja, y/o (iii) el código y enlace correspondiente al expediente virtual en primera o segunda instancia (Artículos 53, 65 y 77).</i>
46	<i>La empresa que cuenten con los aplicativos informáticos a los que hace mención las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y no permita la presentación de reclamos, recursos de apelación o quejas, de los servicios asociados al titular vinculado con el aplicativo (Artículos 53, 65 y 77).</i>
47	<i>La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con comunicar al usuario o al TRASU, sobre la ejecución de la resolución de segunda instancia que acoge en todo o en parte la pretensión del usuario (Artículo 91).</i>
48	<i>La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con incluir en el expediente de reclamo el medio probatorio que acredite que ejecutó la resolución de primera o segunda instancia que acoge en todo o en parte la pretensión del usuario (Artículos 60 y 91).</i>

49	<i>La empresa operadora que respecto de un recurso de apelación que no fue elevado dentro del plazo establecido no aplica la solución anticipada del recurso de apelación referido a la pretensión del usuario que se encuentra acorde con el presente reglamento y cuyo (Artículo 72).</i>
50	<i>La empresa operadora que, ante la solicitud de la presentación de una queja por falta de aplicación de silencio administrativo positivo, presentada antes del vencimiento del plazo establecido para la emisión de la resolución y notificación del reclamo en primera instancia: (i) no informe de manera inmediata al usuario que el plazo para emitir la resolución y notificar la misma no ha vencido; (ii) no informe, en caso corresponda que, se reencausó el reclamo a una materia con distinto plazo de resolución; (iii) no informe de manera inmediata la fecha de vencimiento del plazo máximo para emitir la resolución y notificar la misma, (iv) no entregue de manera inmediata la constancia de información brindada sobre el vencimiento del plazo para emitir la resolución y notificar la misma, (v) durante la atención presencial, no proporcione la resolución y notifique en el acto, en caso a la fecha de la presentación de la queja se haya emitido la resolución y/o realizado la notificación o esta se encuentre en proceso (Artículo 74).</i>
51	<i>La empresa operadora que, respecto de una queja por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el código de reclamo o queja, no solicite al usuario la siguiente información: (i) fecha en la cual ocurrió la negativa, (ii) canal mediante el cual fue atendido, con el detalle del centro de atención en caso se trate del canal presencial; (iii) materia del reclamo o queja que intentó presentar y/o (iv) medios probatorios objetivos de la negativa, tales como las capturas de pantallas, en el caso de reclamos por página web o aplicativo (Artículo 74).</i>
52	<i>La empresa operadora que no envíe al OSIPTTEL la información de los reportes de problemas de calidad y averías, así como, sus actualizaciones, y/o subsanaciones por medios electrónicos, los siete (7) días de la semana, según los horarios, frecuencia y especificaciones señalados en el Instructivo Técnico que apruebe la Gerencia General del OSIPTTEL y/o el presente Reglamento para tales efectos (Artículo 49).</i>
53	<i>La empresa operadora que no registre o procese los pagos realizados por el abonado o usuario, y realice alguna cobranza del concepto pagado o suspende el servicio por dicho motivo (Artículo 28).</i>
54	<i>La empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional o la empresa operadora que cuenta con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados y se haya acogido al Sistema Interoperable, no utilice el Sistema Interoperable para la elevación de expedientes (Artículo 84).</i>
55	<i>La empresa operadora que: (i) no permita que el Sistema Interoperable acceda a los datos contenidos en el Anexo N° 3 y/o en el Anexo N° 6, y/o (ii) no permita que el Sistema Interoperable traslade los documentos que forman parte del expediente en primera instancia, conforme a lo establecido en el artículo 29 y según las formalidades requeridas para la elevación en el artículo</i>

	82 (Artículo 84).
56	<i>La empresa operadora que no realice las adecuaciones, implementaciones y/o pruebas necesarias a efectos de verificar la operatividad y el funcionamiento adecuado del Sistema de Gestión de Usuarios, así como del acceso virtual a los expedientes de reclamos, recursos de apelación y queja presentadas por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como a la información de los mismos incluyendo la solución anticipada de reclamo, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico y de ser el caso, los ajustes que resulten pertinentes, conforme a lo requerido por escrito por el OSIPTEL.</i>
57	<i>La empresa operadora que para efectos del funcionamiento del Sistema Interoperable: (i) no registre en sus sistemas los datos requeridos en el Anexo N° 3 y/o Anexo N° 6 según el plazo y condiciones establecidos en el artículo 84-A y/o bajo las características técnicas que establece el Instructivo aprobado por el OSIPTEL (Artículo 84-A).</i>
58	<i>La empresa operadora que incumpla las obligaciones establecidas en la Novena Disposición Complementaria Final, al: a) no realizar, dentro del plazo establecido, las adecuaciones necesarias en sus sistemas para permitir la interoperabilidad; b) no realizar, conjuntamente con el OSIPTEL, las pruebas de operatividad dentro del plazo establecido o no efectuar, durante dicho periodo, las adecuaciones requeridas; o, c) no efectuar el pase a producción en la fecha máxima comunicada por el OSIPTEL.</i>

“Artículo 99.- Contacto previo ante la empresa operadora

*El usuario realiza el registro en el Sistema de Gestión de Usuarios, siempre que previamente haya **contactado** a la empresa operadora **para la solución de su problema a través de cualquiera de sus canales de atención.***

*Para el registro del problema en el Sistema de Gestión de Usuarios, se puede solicitar **al usuario** el código de pedido otorgado previamente por la empresa operadora **o la información que permita acreditar que intentó ingresar su solicitud a través de los canales de atención de la empresa operadora.***

*En caso el usuario hubiera presentado un **reclamo o queja** que se encuentre en plazo para la ejecución de una solución anticipada de reclamo, o un reclamo que se encuentre en trámite en primera o segunda instancia por el mismo hecho registrado en el sistema, la empresa operadora debe informar dicha situación a través del Sistema de Gestión de Usuarios, asimismo, debe abstenerse de gestionar su atención por este canal y seguir con la solución anticipada de reclamo o el trámite del procedimiento de reclamo **o queja** respectivo.”*

“Artículo 100.- Registro de problemas

El usuario puede registrar el problema directamente en el Sistema de Gestión de Usuarios mediante la página web, el aplicativo móvil u otra herramienta informática

que el OSIPTEL habilite para tal fin. **El Sistema de Gestión de usuarios cuenta con funcionalidades automatizadas que facilitan el registro.**

*El personal del OSIPTEL puede apoyar al usuario a realizar el registro de los problemas que llegan a su conocimiento a través de sus distintos canales de atención, **así como registrar de oficio casos de usuarios que son derivados por entidades públicas u otros cuya afectación es masiva.***

Los problemas pueden ser registrados en el Sistema de Gestión de Usuarios, en tanto subsista el hecho que lo ocasione.

El registro de los problemas se puede realizar las 24 horas, los 7 días de la semana. Sin embargo, los problemas que hubieran sido registrados los días sábados, domingos, feriados, días no laborables o días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas, se considerará como fecha de registro el día hábil siguiente.”

“Artículo 103.- Plazo para la atención de los problemas reportados

*Las empresas operadoras deben atender el problema reportado por el usuario y registrar una respuesta en el Sistema de Gestión de Usuarios en **un plazo máximo de tres (3) días hábiles, salvo aquellos supuestos en los que el Instructivo Técnico establezca un plazo de atención distinto.***

“Artículo 104.- Generación de reclamos y quejas

*Una vez vencido el plazo para la atención de los problemas, en caso el usuario no haya recibido respuesta o no se encuentre conforme con la atención brindada por la empresa operadora y el problema reportado corresponda a una materia reclamable o, **tratándose de quejas, únicamente respecto de los supuestos previstos en los numerales 2, 3 y 4 del artículo 74 de la presente norma, tiene expedito su derecho para solicitar la generación de un reclamo o de la queja correspondiente, a través del Sistema de Gestión de Usuarios.***

*El reclamo o la queja, se generan a través del Sistema de Gestión de Usuarios considerando la información registrada en este sistema, sin que el usuario pueda, en ese momento, modificar su pretensión respecto del problema comunicado al inicio de la gestión. **Para la generación del reclamo o queja, el usuario tendrá un plazo máximo de cinco (5) días calendario de vencido el plazo que tiene para atender la empresa operadora o de emitida la respuesta. Vencido este plazo, el usuario tiene expedito su derecho a presentar su reclamo o queja por cualquiera de los demás canales establecidos.***

La presentación del reclamo o queja a la empresa operadora a través del Sistema de Gestión de Usuarios, se puede realizar las 24 horas, los 7 días de la semana. Sin embargo, los reclamos o quejas presentados los días sábados, domingos, feriados, días no laborables o días hábiles en horario posterior a las 20:00 horas, se consideran como fecha de presentación el día hábil siguiente.

La empresa operadora debe consignar en el Sistema de Gestión de Usuarios el código de reclamo o queja que corresponda, en el mismo día de haber recibido la notificación en el que se le informa sobre su generación a través de este sistema.”

“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

DISPOSICIONES FINALES

Sexta.- Las disposiciones **y sistemas** establecidos en el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, para las empresas operadoras que cuentan con una cantidad mayor a 500 000 abonados, pueden ser implementadas por aquellas que cuenten con un menor número de abonados, para lo cual el OSIPTEL brinda los accesos **y comunica los plazos aplicables para el desarrollo, pruebas y pase a producción, que correspondan.**

La empresa operadora que voluntariamente se acoge a la implementación de cualquiera de tales disposiciones y/o sistemas previstos en la presente norma, a que se refiere el párrafo precedente, se obliga al cumplimiento del articulado y/o disposiciones que lo rige y se le aplica el régimen de infracciones respectivo.”

“Anexo 2

Glosario de Términos

1. **API:** Abreviatura de Interfaz de Programación de Aplicaciones. Una API especifica cómo los componentes de software se comunican o interactúan entre sí, y con otros, para cumplir múltiples funciones, dependiendo de los permisos que se les dé.
2. **Código de reclamo:** Código o número de identificación del reclamo generado por la empresa operadora al momento de su presentación.
3. **Código de reporte:** Código o número de identificación del reporte generada por la empresa operadora al momento de su presentación.
4. **Código de queja:** Código o número de identificación de la queja generada por la empresa operadora al momento de su presentación.
5. **Código SAR:** Código o número de identificación de la solución anticipada de reclamo generada por la empresa operadora.
6. **Libro de reclamaciones:** Registro al que hace referencia el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
7. **Problema:** Insatisfacción del usuario que se encuentra en una etapa previa al inicio de un procedimiento de reclamo.
8. **Queja:** Insatisfacción presentada por el usuario con relación a la tramitación del procedimiento de reclamo, por parte de la empresa operadora.
9. **Reglamento:** Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

10. **Reclamación:** Para el presente Reglamento se considera como reclamación a aquel inconveniente del usuario o abonado que corresponde a una materia reclamable y es objeto de una solución anticipada de reclamo.
11. **Reclamo:** Inconveniente comunicado por el usuario a la empresa operadora que corresponde a una materia considerada como tal y en virtud del cual se da inicio a un procedimiento de reclamo.
12. **Recurso de apelación:** Medio de impugnación de la resolución de primera instancia emitida en un procedimiento de reclamo.
13. **Servicios web:** Sistema diseñado para soportar la interacción, tratamiento y transferencia de información; cuenta con una Interfaz (API) en formato utilizable por múltiples aplicativos informáticos, a través de la cual interactúan para el intercambio de información.
14. **SMS:** Siglas en inglés de mensajes de texto (Short Message Service).
15. **TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General:** Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
16. **TRASU:** Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL.
17. **USSD:** Siglas en inglés de “Unstructured Supplementary Service Data”, servicio que permite el envío de datos a través de redes móviles GSM de forma inmediata.”

“Anexo 5: Servicio web para interoperar y traslado de documentos

1. *El servicio web respecto del cual la empresa operadora realiza ajustes y desarrollos para interoperar es el siguiente:*

N	Propietario	Solicitante	Nombre	Detalle	Proceso
1	OSIPTEL	Empresa operadora	Elevar expedientes de apelaciones y quejas	API de OSIPTTEL para que las empresas operadoras puedan elevar expedientes de apelaciones y quejas de primera a segunda instancia	Procedimiento de reclamos en segunda instancia

2. *Para efectos de la elevación del expediente de apelación a través del sistema interoperable, el expediente incluirá de forma obligatoria, como mínimo, los siguientes documentos:*

- *Formulario de reclamo o documento en el que conste el pedido del usuario.*
- *Recibo (si el reclamo está relacionado a una facturación o cobro).*
- *Resolución de primera instancia (obligatorio, salvo cuando la empresa operadora se encuentre en plazo para resolver y no haya emitido la resolución de primera instancia).*

- *Resolución de inadmisibilidad del reclamo, en caso se haya declarado inadmisibile.*
 - *Notificación de la resolución de primera instancia electrónica, de ser notificación electrónica.*
 - *Notificación de la resolución de primera instancia electrónica infructuosa, de existir notificación electrónica infructuosa.*
 - *Formulario de Recurso de apelación o documento donde conste el escrito de apelación.*
 - *Descargos.*
 - ***Carta de elevación***
3. *Para efectos de la elevación del expediente de queja a través del sistema interoperable, el expediente incluirá de forma obligatoria, como mínimo, los siguientes documentos:*
- *Formulario de reclamo o documento en el que conste el pedido del usuario (obligatorio, salvo en casos de no permitir la presentación de reclamo).*
 - *Recibo (si el reclamo está relacionado a una facturación o cobro).*
 - *Resolución de primera instancia (obligatorio siempre que se haya emitido dicha resolución, salvo en las quejas por no permitir la presentación de reclamo, apelación o queja).*
 - *Resolución de inadmisibilidad del reclamo, en caso se haya declarado inadmisibile.*
 - *Notificación de la resolución de primera instancia electrónica, de ser notificación electrónica (obligatorio, siempre que se haya emitido resolución de primera instancia).*
 - *Notificación de la resolución de primera instancia electrónica infructuosa, de existir notificación electrónica infructuosa (obligatorio, siempre que se haya emitido resolución de primera instancia).*
 - *Formulario de queja.*
 - *Descargos.*
 - ***Carta de elevación***
4. *La empresa operadora puede incluir en el expediente los documentos opcionales indicados en el Instructivo Técnico del Sistema Interoperable.”*

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. Vigencia

Las disposiciones de la presente norma entran en vigencia a los diez (10) meses contados desde la fecha de su publicación en el diario oficial “El Peruano”, excepto:

- La modificación de los artículos 11, 14, 30, 36, 41, 96, del “Anexo N° 5: Servicio web para interoperar y traslado de documentos”, del “Anexo N°2: Glosario de Términos” y de la Sexta Disposición Complementaria final del Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL; así como, la incorporación del artículo 84-A y Novena Disposición Complementaria Final a dicho reglamento; las

cuales entran en vigencia al día siguiente de la fecha de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.

- La Segunda Disposición Complementaria Derogatoria de la presente norma que entra en vigencia al día siguiente de la fecha de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.
- La modificación de los artículos 48, 49, 50, 99, 100, 103 y 104 del Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL, cuya implementación requiere la modificación de sus respectivos Instructivos Técnicos, entran en vigencia a los seis (6) meses contados desde la publicación en el Diario Oficial “El Peruano”, de los Instructivos Técnicos correspondientes al Sistema de Gestión de Usuarios – Checa tu caso y al Sistema de intercambio de información de los reportes por problemas de calidad y averías – SIGERA, según corresponda.

SEGUNDA. Modificación de Instructivos Técnicos

Encargar a la Gerencia General del OSIPTEL la actualización y modificación de los instructivos correspondientes al Sistema de Gestión de Usuarios – Checa tu caso y al Sistema de intercambio de información de los reportes por problemas de calidad y averías – SIGERA y al Sistema Interoperable, en un plazo máximo de cuatro (4) meses contados desde la publicación de la presente norma en el Diario Oficial “El Peruano”.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DEROGATORIAS

PRIMERA. Derogación de la Resolución de Gerencia General N° 002-2021-GG/OSIPTEL

Derogar la Resolución de Gerencia General N° 002-2021-GG/OSIPTEL que aprobó los Lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, a los diez (10) meses de la publicación de la presente norma en el Diario Oficial “El Peruano”.

SEGUNDA. Derogación de artículos del Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones

Derogar los artículos 83, 85, 86, 87, 88, Anexo 1 “Régimen de Infracciones y Sanciones” y el Anexo 4 “Listado de servicios web por parte de la empresa operadora para poner a disposición del OSIPTEL Información (Exponer información)” del Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL, a partir del día siguiente de la publicación de la presente norma en el Diario Oficial “El Peruano”.

TERCERA. Derogación de disposiciones de la Resolución de Consejo Directivo N° 0251-2021-CD/OSIPTEL

Derogar la Tercera y Cuarta Disposición Complementaria Final, así como la Única Disposición Complementaria Transitoria de la Resolución de Consejo Directivo N° 0251-2021-CD/OSIPTEL a partir del día siguiente de la publicación de la presente norma en el Diario Oficial “El Peruano”.