

NOTA DE PRENSA

N° 097-2021

OSIPTEL: Esto es lo que debes hacer si la operadora no responde o responde tarde a tu reclamo

- Las empresas operadoras son la primera instancia del procedimiento de reclamos y tienen plazos establecidos para responder a los usuarios.

Los abonados y usuarios de los servicios de telefonía fija, móvil, televisión de paga o Internet tienen el derecho de presentar sus reclamos a las empresas operadoras, a través de cualquiera de sus canales de atención, sean presenciales, telefónicos o virtuales. Sin embargo, ¿qué se debe hacer si la respuesta al reclamo nunca llega o llega de forma tardía?

“Las empresas operadoras son la primera instancia del procedimiento de reclamos y tienen plazos establecidos para responder a los usuarios”, explicó la directora de Atención y Protección del Usuario del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), Tatiana Piccini.

Por ejemplo, las empresas operadoras tienen hasta tres días hábiles, contados desde el día siguiente de recibido el reclamo, para resolver problemas de calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario. También 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, tienen hasta 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibido el reclamo para resolver sobre temas de facturación (cuyo monto reclamado sea de hasta 0,5 % de la UIT), tarjetas de pago, instalación, activación o traslado del servicio.

Finalmente, en los demás casos, las empresas 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.

Si la empresa operadora no responde el reclamo dentro de los plazos señalados, el abonado o usuario tiene derecho a presentar una queja a la empresa operadora, solicitando la aplicación del silencio administrativo positivo (SAP). La queja deberá ser elevada al TRASU (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios) del OSIPTEL. “Para presentar esa queja, se cuenta con un plazo de hasta dos años, contados desde la fecha en que se debió notificar la respuesta al reclamo”, agregó la funcionaria.

Lima, 28 de agosto de 2021