

## ANEXO 1

### Resolución N° 003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL

#### “Relación de Medios Probatorios a ser actuados en el Procedimiento de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”

##### 1. Acuerdo de financiamiento de deuda

Es el documento que acredita la aceptación por parte del abonado del financiamiento de deudas con la empresa operadora.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Número de servicio o código de abonado
- ✓ Detalle de los recibos que han sido financiados, incluyendo el importe financiado por recibo
- ✓ Número de cuotas pactadas
- ✓ Monto a pagar en cada cuota, incluido los intereses
- ✓ Cronograma de pago de cada cuota

##### 2. Acuerdo para la adquisición de equipo terminal con descuento

Es el documento que acredita la voluntad del abonado (persona natural o jurídica) de aceptar un beneficio económico para la adquisición o financiamiento del equipo terminal por parte de la empresa operadora, que se encuentre vinculado al valor de la renta fija periódica por la prestación del servicio y/o al cumplimiento del plazo forzoso o de permanencia.

Dicho documento debe incluir, además de los requisitos de validez del contrato, como mínimo:

- ✓ Número de servicio
- ✓ Modelo del equipo
- ✓ Código de serie del equipo (IMEI)
- ✓ Precio prepago del equipo
- ✓ Valor de la renta fija periódica por la prestación del servicio
- ✓ Beneficio otorgado para la adquisición o financiamiento del equipo
- ✓ Precio de venta final del equipo
- ✓ Plazo de forzoso o de permanencia
- ✓ Supuestos que implican la pérdida del beneficio otorgado
- ✓ Penalidades que acarrea el incumplimiento del plazo forzoso o de permanencia

##### 3. Acuerdo para la adquisición o financiamiento de equipos terminales

Es el documento que acredita la voluntad del abonado (persona natural o jurídica) de adquirir un equipo, ya sea mediante un pago único o en cuotas.

Dicho documento debe incluir, además de los requisitos de validez del contrato, como mínimo:

- ✓ Número de servicio.
- ✓ Modelo del equipo.
- ✓ Código de serie del equipo (IMEI).
- ✓ Precio de venta del equipo terminal,
- ✓ Si el pago se realiza en un pago único o en cuotas.
- ✓ Si el pago único o la primera cuota se paga al contado o de manera diferida.
- ✓ En caso de haberse establecido el pago en cuotas, debe indicarse el número de cuotas y el importe a pagar por cada una de ellas.
- ✓ Penalidades que acarrea el incumplimiento del acuerdo, de ser el caso.

**4. Acuse de recepción del recibo enviado vía electrónica**

Es el documento que acredita la entrega de los recibos a través del medio electrónico o informático señalado por el abonado.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ La dirección electrónica del destinatario
- ✓ Fecha de envío del recibo
- ✓ Fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo que cuestiona, o el número del recibo a entregar

**5. Boleta de consumos por cobro revertido**

Es el documento que permite evaluar si, en efecto, las llamadas y/o mensajes de texto fueron aceptados por el destinatario, además de que se concretaron y, si la información contenida en dicho documento es consistente con el monto consignado en la facturación.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Número del servicio de origen y el número del servicio de destino
- ✓ Fecha y hora de duración del consumo
- ✓ Nombre del titular del servicio de donde se originó el consumo

**6. Cálculo de reintegro de precio de equipo**

Es el documento que permite verificar si el importe cobrado como reintegro del precio del equipo es resultante de la aplicación de la fórmula prescrita en el artículo 16- A del TUO de las Condiciones de Uso.

En dicho documento deberá precisarse como mínimo los siguientes datos:

- ✓ Precio del equipo terminal ofrecido bajo la modalidad prepago, al momento de la contratación
- ✓ Importe del beneficio otorgado para la adquisición del equipo
- ✓ Plazo forzoso o de permanencia aceptado por el abonado
- ✓ Meses restantes para el cumplimiento del plazo establecido en el contrato adicional
- ✓ Fecha en que inició el plazo forzoso o de permanencia
- ✓ Número del servicio público móvil

Asimismo, forma parte integrante de este medio de prueba los documentos que sustenten el cálculo de reintegro del precio del equipo.

**7. Constancia de asignación de saldo**

Es el documento que permite verificar la fecha en la cual la empresa operadora ha realizado la asignación de saldo al servicio contratado y en las condiciones establecidas en el contrato o la promoción.

La asignación de saldo puede ser: cantidad de minutos de llamadas, cantidad de mensajes de texto o cantidad de Megabytes o Gigabytes.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Número del servicio o código de abonado

- ✓ Tipo de asignación de saldo (con indicación del nombre del Plan contratado, beneficio promocional, servicio suplementario o adicional, según corresponda)
- ✓ Fecha de asignación de saldo
- ✓ Detalle del saldo asignado (cantidad)
- ✓ Vigencia del saldo asignado

**8. Constancia de comunicación al abonado de la baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago**

Es el documento que permite verificar si la empresa operadora ha cumplido con comunicar al abonado, la fecha en que será dado de baja el servicio prepago por no haber sido habilitado o recargado en el plazo máximo establecido por cada empresa operadora.

Dicho documento debe incluir como mínimo los siguientes datos:

- ✓ El Número del servicio
- ✓ Fecha en que se hará efectiva la baja del servicio
- ✓ Implicancias que tendrá la baja respecto de la pérdida del número telefónico o de abonado, de ser el caso

**9. Constancia de comunicación al abonado de la fecha en que será ejecutado el corte y baja del servicio por falta de pago**

Es el documento que permite verificar si la empresa operadora ha comunicado a tiempo al abonado la fecha de corte y baja del servicio por falta de pago, conforme a lo dispuesto en el TUO de las Condiciones de Uso.

En caso la empresa operadora actúe la presente constancia en un procedimiento de reclamo, deberá adjuntar además el documento que acredite su recepción.

**10. Constancia de publicación de información de cobertura**

Es el documento que permite verificar si, la empresa operadora ha informado a través de su página web u otro canal con acceso al público en general, si cuenta o no con cobertura del servicio que ofrece en un determinado espacio geográfico.

Dicho documento debe incluir como mínimo la siguiente información:

- ✓ Tipo de servicio en consulta
- ✓ Ubicación de la zona en consulta, pudiendo identificarse por departamento, provincia y distrito, o por Centro Poblado
- ✓ Indicación de si cuenta o no con cobertura en la zona consultada

**11. Constancia de conformidad a la solución del problema de calidad o avería**

Es el documento que permite conocer si el usuario se encuentra conforme con la solución otorgada al problema de calidad o avería que comunicó a la empresa operadora.

Dicho documento debe incluir como mínimo los siguientes datos:

- ✓ Número del servicio
- ✓ Código asignado al problema de calidad o avería
- ✓ Fecha de la conformidad
- ✓ Nombre y apellidos completos, así como el número y tipo del documento legal de identificación del abonado que otorga la conformidad
- ✓ En caso sea un tercero el que otorga la conformidad, debe precisarse su nombre y apellidos completos, el número y tipo del documento legal de identificación y adicionalmente la relación de éste con el usuario

- ✓ Conformidad del usuario a la solución otorgada, a través de su firma u otro modo que deje constancia indubitable de su conformidad, según el mecanismo empleado

Sin perjuicio de lo antes señalado, la conformidad con la solución a los problemas de calidad a que se hace referencia puede estar incluida en el Informe de Atención de Problemas de Calidad o Avería, o en la Inspección Técnica, mientras se cumpla con los requisitos mínimos antes señalados.

**12. Constancia de devoluciones por pagos indebidos o en exceso**

Es el documento que permite verificar la fecha en que la empresa operadora procedió a realizar la devolución, indicando el número del documento a través del cual se realiza la devolución, el monto y la modalidad del reembolso.

**13. Constancia de entrega del recibo de manera física**

Es el documento que acredita que la empresa operadora cumplió con entregar el recibo correspondiente a los servicios prestados en un domicilio determinado.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Fecha de entrega
- ✓ Número del recibo
- ✓ Dirección del domicilio donde se realiza la entrega del recibo
- ✓ Nombre y apellidos completos, número y tipo del documento legal de identificación y firma del notificador

**14. Consulta del estado del servicio**

Es el documento que permite verificar la fecha de activación del servicio y el estado en el que éste se encuentra en un momento determinado.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Fecha de consulta
- ✓ Fecha de activación del servicio
- ✓ Número del servicio o código de abonado
- ✓ Modalidad del servicio (Prepago, Postpago, Monoproducto, Dúo o Trío)
- ✓ Estado del servicio, con indicación de la fecha en que se adquirió dicho estado y el motivo (en caso se trate de un estado diferente a la activación del servicio)

**15. Constancia de haber informado al abonado sobre el incremento tarifario**

Es el documento que permite dejar constancia que se comunicó al abonado sobre el incremento de la tarifa antes de su entrada en vigencia, de conformidad con lo establecido en el Reglamento General de Tarifas y en las Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo, aplicables a Telefónica del Perú S.A.A., según corresponda.

Asimismo, a efectos de acreditar que la comunicación se efectuó dentro del plazo establecido, deberá remitir el medio de prueba que acredite su recepción.

**16. Constancia de haber presentado una solicitud determinada**

Es el medio que puede remitir el usuario para acreditar que presentó una solicitud para hacer ejercicio de un determinado derecho reconocido en el TUO de las Condiciones de Uso, con excepción de la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones.

Sin perjuicio del mecanismo empleado para la presentación de la solicitud correspondiente, dicha constancia deberá contar, como mínimo, con los siguientes datos:

- ✓ Fecha de presentación de la solicitud
- ✓ Número del servicio o código de abonado
- ✓ Tipo de solicitud
- ✓ Cargo de recepción de la solicitud

En caso la solicitud se presente vía telefónica, el código de pedido brindado por la empresa operadora constituye la constancia de presentación de dicha solicitud, pudiendo brindar la fecha en que se le otorgó dicho código.

**17. Constancia de haber realizado el corte del servicio conforme a lo dispuesto en las normas de uso prohibido.**

La empresa operadora que haya procedido a realizar el corte del servicio por uso prohibido debe remitir la documentación que permita acreditar que procedió conforme a lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 112-2011-CD/OSIPTEL, que establece los Criterios y procedimiento para realizar el corte del servicio público móvil y el bloqueo de equipo terminal móvil, por parte de las empresas operadoras, en caso de uso prohibido en los establecimientos penitenciarios.

Dicho documento debe incluir como mínimo los siguientes datos:

- ✓ Nombre y apellidos completos del abonado afectado
- ✓ Establecimiento Penitenciario involucrado
- ✓ Fecha de corte del servicio
- ✓ Número del servicio afectado
- ✓ Número de SIM card
- ✓ Número de serie electrónica que identifica al equipo terminal, móvil bloqueado
- ✓ Criterio obligatorio y adicional que causó el corte del servicio

**18. Constancia donde se informa la imposibilidad de realizar la migración o el traslado del servicio.**

Es el documento que permite verificar si la empresa operadora ha informado al abonado los motivos de la imposibilidad o improcedencia de una solicitud de migración o traslado del servicio.

En caso la empresa operadora actúe la presente constancia en un procedimiento de reclamo, deberá adjuntar el documento que acredite su recepción.

**19. Constancia de entrega de equipo o SIM card**

Es el documento que acredita que la empresa operadora ha cumplido con la entrega del equipo o SIM card solicitado por el abonado.

Dicho documento debe contener la firma del abonado y/o persona autorizada en señal de conformidad con la recepción. Además, debe de contener la siguiente información mínima:

- ✓ Nombre y apellidos completos del abonado
- ✓ Dirección de entrega del equipo, de ser el caso
- ✓ Tipo y número de documento legal de identificación del abonado
- ✓ Código del pedido, de corresponder
- ✓ Fecha de entrega de equipo o SIM card
- ✓ Detalle de accesorios entregados, de ser el caso
- ✓ Características que identifiquen el equipo o SIM card

Sin perjuicio de lo antes señalado, la Constancia de entrega de equipo o SIM card puede formar parte de otro medio de prueba, mientras se cumpla con los requisitos mínimos antes señalados.

## **20. Constancia de ingreso o salida del equipo al servicio técnico**

Es el documento que deja constancia del ingreso o salida del equipo terminal del servicio técnico de la empresa operadora, según corresponda. Este medio de prueba podrá ser actuado en los casos en que el usuario, por motivo del ingreso del equipo terminal en el servicio técnico, haya solicitado la suspensión del servicio, en aplicación de lo dispuesto en el penúltimo párrafo del artículo 71º del TUE de las Condiciones de Uso.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Fecha y hora de ingreso o salida del equipo terminal, según sea el caso
- ✓ Nombre y apellidos completos, número y tipo de documento legal de identificación y firma de la persona que entrega o recoge el equipo, según sea el caso
- ✓ En la constancia de ingreso del equipo terminal, además debe consignarse la fecha y hora en que el abonado debe recoger el equipo, y, en caso éste hubiera solicitado la suspensión temporal con motivo del internamiento del equipo, debe indicar de manera expresa que el servicio se reactivará de manera automática desde dicha fecha y hora
- ✓ En la constancia de salida del equipo terminal, además debe detallarse el diagnóstico del equipo terminal

## **21. Constancia de instalación del servicio**

Es el documento que permite evaluar si el servicio fue instalado oportuna y correctamente, así como determinar si se emplearon equipos, accesorios y cables, adecuados al tipo de servicio o se realizaron trabajos adicionales a los normalmente considerados en los costos de instalación.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Número de abonado o código de contrato
- ✓ Tipo de servicio a instalar (Telefonía Fija, Dúo o Trío, etc.)
- ✓ Tipo de tecnología a emplearse en la instalación
- ✓ Dirección de instalación
- ✓ Nombre y apellidos completos, tipo y número de documento legal de identificación del abonado
- ✓ Fecha de instalación del servicio
- ✓ Identificación de los equipos a instalarse
- ✓ Nombre y apellidos completos, tipo y número de documento legal de identificación y firma del personal encargado de la instalación
- ✓ La conformidad del abonado o, de la persona que se encuentre en el domicilio al momento de la instalación; en cuyo caso, deberá consignarse su nombre y apellidos completos, tipo y número de documento legal de identificación, así como su relación con el abonado

## **22. Constancia de pago**

Es el documento que acredita el pago del abonado por la prestación de un servicio en un determinado periodo, o por la adquisición de un producto.

En dicha constancia deberá figurar la siguiente información como mínimo:

- ✓ Fecha en que se efectuó el pago
- ✓ Número del servicio, o código contrato

- ✓ Importe cancelado

**23. Constancia de primera visita de atención de reporte por problemas de calidad o avería de servicios fijos**

Es el documento que permite dejar constancia de la primera visita realizada por la empresa operadora para atender el reporte por problemas de Calidad o Avería del Servicio Fijo; así como, verificar si se informó sobre la realización de una segunda visita.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Fecha y hora de la primera visita.
- ✓ Fecha y hora en la que se realizará la nueva visita.
- ✓ Número telefónico al cual el usuario se pueda comunicar para coordinar la nueva visita.

**24. Constancia de validación de código como confirmación del consentimiento del abonado para realizar la portabilidad o para la cesión de posición contractual**

Es el documento que permite observar si se cumplió con la validación del código requerido como confirmación del consentimiento expreso del abonado para realizar la portabilidad del número del servicio público móvil o como confirmación para la cesión de posición contractual por parte del abonado cedente respecto del servicio público móvil, conforme a lo dispuesto en el TUO del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, así como del TUO de las Condiciones de Uso, respectivamente.

Este documento solo es aplicable para personas naturales y debe contar como mínimo con los siguientes datos:

- ✓ Número del servicio
- ✓ Código de validación
- ✓ Fecha y hora (HH:MM:SS) del envío del mensaje de texto que contiene el código de validación
- ✓ Fecha y hora (HH:MM:SS) del registro del código de validación
- ✓ Resultado de la validación

**25. Constancia de medición de velocidad del servicio de Internet**

Es el documento mediante el cual se deja constancia de la medición de las velocidades del servicio de internet tanto de bajada y como de subida. La medición a que se hace referencia es obtenida a través de las herramientas de medición de velocidad que las empresas operadoras ponen a disposición de los usuarios.

**26. Detalle de consumos**

Es el documento que permite evaluar los consumos registrados, dependiendo del tipo de consumo: llamadas entrantes, llamadas salientes, accesos a internet, mensajes de texto y servicios adicionales.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Número del servicio o código de abonado
- ✓ Periodo analizado
- ✓ Tipo de consumos en orden cronológico
- ✓ Fecha del consumo
- ✓ Hora de inicio del consumo
- ✓ Hora de finalización del consumo

- ✓ Duración o cantidad del consumo
- ✓ Destino del consumo efectuado, de corresponder

**27. Detalle desagregado, valorizado y totalizado por cada modalidad o tipo de consumo del periodo reclamado**

Es el documento que permite visualizar el consumo de manera desagregada, valorizada y totalizada por cada modalidad, así como si el consumo se encuentra dentro de su promedio o parámetros normales de variación o, por el contrario, si se ha registrado una modificación sustancial del patrón de consumo del usuario

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Número del servicio o código de abonado
- ✓ Plan tarifario vigente
- ✓ Periodo analizado
- ✓ Consumos efectuados de manera cronológica desagregados por tipo de consumo
- ✓ Destino de consumo efectuado, de corresponder
- ✓ Valor de cada consumo efectuado
- ✓ Total de consumos efectuados dentro del plan contratado por cada tipo de consumo
- ✓ Total de consumos generados como adicionales por tipo de consumo
- ✓ Valor de la suma total por tipo de consumo

**28. Diagrama de tráfico (Traffic View)**

Es el documento que permite evaluar la operatividad, continuidad y el consumo de Banda Ancha en un determinado tiempo, en su máxima tasa la velocidad de acceso a Internet, o la de un circuito arrendado. Además, si el servicio se encuentra dentro de los parámetros de velocidad contratados de acuerdo a la configuración en el servidor principal donde administra toda la red, en concordancia a la tecnología y equipamiento.

**29. Histórico de cambio de titularidad del servicio**

Es el documento que permite conocer los cambios de titularidad del servicio solicitados desde su activación, conforme a lo establecido en el TUO de las Condiciones de Uso.

En caso corresponda actuar el medio probatorio por un período determinado, deberá especificarse dicho período.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Número del servicio o código de abonado.
- ✓ Fecha de solicitud y la fecha de ejecución del cambio de titularidad del servicio, de ser el caso.
- ✓ Nombres y apellidos o razón social del abonado cedente
- ✓ Nombres y apellidos o razón social del abonado cesionario.

**30. Historial de comunicaciones o atenciones**

Es el documento que permite conocer las interacciones del usuario, abonado, o cualquier persona que solicita la contratación de un servicio público de telecomunicaciones con la empresa operadora a través de los canales de atención que tenga disponibles, en un periodo determinado.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Tipo y número de documento legal de identificación o nombre y apellidos completos del usuario, abonado o persona que solicita la contratación de un servicio público de telecomunicaciones
- ✓ Número del servicio o código de abonado, de ser el caso
- ✓ Periodo de búsqueda del historial
- ✓ Código de interacción
- ✓ Fecha de la interacción
- ✓ Canal empleado
- ✓ Detalle de la interacción
- ✓ Nombre del asesor, de corresponder

### **31. Histórico de cortes y reactivaciones**

Es el documento que permite evaluar si se registraron suspensiones y/o cortes, desde la activación del servicio, que pudieran haber afectado la continuidad de la prestación.

En caso corresponda actuar el medio probatorio por un período determinado, deberá especificarse dicho período.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Fecha y hora de ejecución del corte
- ✓ Fecha y hora de reactivación
- ✓ Motivo del corte

Cabe precisar que dicho documento también debe incluir las suspensiones del servicio a solicitud del abonado; es decir, la suspensión temporal, suspensión por robo de equipo, suspensión por pérdida de equipo, entre otros.

### **32. Histórico de estado de cuenta**

Es el documento que contiene toda la información sobre los recibos facturados desde la activación del servicio, asimismo, registra de manera sistemática los pagos que realiza el abonado, ajustes y demás cobros que efectúa la empresa operadora, durante la prestación del servicio.

En caso corresponda actuar el medio probatorio por un período determinado, deberá especificarse dicho período.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Tipo de documento o transacción realizada
- ✓ Número del documento con el que se realiza el cobro (puede ser el recibo, nota de débito, boleta de venta, entre otros)
- ✓ Monto facturado
- ✓ Fecha de emisión del documento a través del cual se requiere el pago
- ✓ Fecha de vencimiento del documento a través del cual se requiere el pago
- ✓ Número del documento con el que se realizó el pago, con identificación del recibo o documento pagado, cuando corresponda
- ✓ Fecha de pago del recibo o documento
- ✓ Número del documento con el que se realizó el ajuste, con identificación del recibo o documento a ajustar, de corresponder.
- ✓ Saldo pendiente

### **33. Histórico de pedidos**

Es el documento que permite evaluar cuáles han sido las solicitudes que el abonado ha formulado desde la fecha de activación respecto a las condiciones de prestación y/o contratación del servicio, así como las solicitudes relacionadas a la adquisición y/o

devolución de equipos que hubieran sido financiados o vinculados al contrato de abonado.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Número del servicio o código de abonado
- ✓ Periodo de consulta, de ser el caso
- ✓ Código de pedido asignado a la solicitud formulada por el abonado
- ✓ Detalle de la solicitud formulada
- ✓ Medio por el cual fue realizada la solicitud
- ✓ Fecha en que fue formulada la solicitud
- ✓ Fecha de ejecución de la solicitud
- ✓ Estado de la solicitud

#### **34. Histórico de recargas**

Es el documento que permite evaluar las recargas realizadas por la empresa operadora, en las fechas, por el periodo y en las condiciones pactados.

En los servicios prepago, las recargas se realizarán a solicitud del abonado, mientras que en los servicios post pago serán efectuadas conforme a lo establecido en el mecanismo de contratación.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Número del servicio o código de abonado
- ✓ Periodo de consulta
- ✓ La fecha y hora de recarga
- ✓ Monto de recarga
- ✓ Saldo de recarga

#### **35. Histórico de reclamos**

Es el documento que permite evaluar los reclamos presentados desde la activación del servicio.

En caso corresponda actuar el medio probatorio por un período determinado, deberá especificarse dicho período.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Número de servicio o código de abonado
- ✓ Fecha de presentación del reclamo
- ✓ Código de reclamo
- ✓ Materia de reclamo; en caso de facturación debe incluirse el número de recibo, fecha de emisión y monto reclamado
- ✓ Motivo de reclamo
- ✓ Resultado del reclamo
- ✓ Fecha de apelación o queja, cuando corresponda
- ✓ Estado del reclamo e instancia que resuelve

#### **36. Informe de atención de los problemas de calidad o avería**

Es el documento que permite evaluar el conjunto de acciones que ha realizado la empresa operadora para atender los problemas de calidad o avería.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Número de servicio o código de abonado
- ✓ Fecha y hora del reporte de Calidad o Avería

- ✓ Código de identificación del reporte
- ✓ Lugar y forma de realización de las pruebas (físico o remoto)
- ✓ Fecha de la realización de las pruebas para la atención del problema de calidad o avería
- ✓ Descripción de las pruebas realizadas para la atención del problema de calidad o avería, en atención a su naturaleza y tipo de servicio
- ✓ Resultado de las pruebas realizadas, precisando, además, si los valores obtenidos se encuentran dentro de los parámetros correctos

### **37. Informe de investigación de llamadas**

Es el documento que permite conocer sobre la relación entre el reclamante, o algún miembro de su entorno, y los usuarios de los teléfonos de destino a los cuales han sido realizadas las llamadas evaluadas.

### **38. Informe de recaudación de pagos**

Es el documento que permite verificar los pagos recaudados por la empresa operadora, los cuales fueron efectuados a través de un determinado canal (presencial, web app, entre otros) y en una determinada fecha. Dicho documento permite cotejar la constancia de pago alegada por los usuarios.

### **39. Inspección técnica**

Es el documento que permite conocer el estado de la planta externa del servicio (telefonía fija, acceso a internet, televisión por cable), independientemente de la tecnología empleada y, de acuerdo a él, evaluar si las condiciones de provisión del servicio cuentan con las seguridades establecidas y los niveles de calidad requeridos.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Número, tipo y tecnología del servicio
- ✓ Fecha de la realización de las pruebas de evaluación del estado de la planta externa del servicio
- ✓ Descripción de las pruebas realizadas para la evaluación del estado de la planta externa del servicio, en atención al problema de calidad o avería reportada
- ✓ Nombre y apellidos completos, tipo y número de documento legal de identificación y firma del técnico que realizó la inspección

### **40. Mecanismo de contratación**

Es la prueba que acredita la voluntad del abonado (personas naturales o jurídicas) de solicitar o aceptar la contratación, resolución, modificación de los términos o condiciones de la contratación, migración a planes tarifarios, o contratación de ofertas, descuentos, promociones.

Independientemente del medio utilizado como mecanismo para la contratación, se debe cumplir con los requisitos de validez que establece el TUO de las Condiciones de Uso.

Asimismo, en el caso que la contratación se haya realizado en forma escrita, dicho documento tiene que estar debidamente suscrito por el abonado, y, de contener documentos anexos, éstos deben crear certeza sobre la unidad del contrato.

En el caso que la contratación se haya realizado utilizando un mecanismo que haya requerido de previa aprobación por el OSIPTEL, éste debe contar con los mecanismos de seguridad y cumplir con el flujo de contratación informados.

**41. Promedio de consumo**

Es el documento que permite evaluar si el consumo o facturación por concepto del servicio, registrados durante un período de evaluación determinado, se encuentran dentro de su promedio o parámetros normales de variación o, por el contrario, si se ha registrado una modificación sustancial del patrón de consumo del usuario.

Para el cálculo de dicho promedio, se deberá tener en cuenta el periodo de evaluación de un año anterior al periodo reclamado.

**42. Recibo**

Es el documento que contiene la facturación de los servicios contratados, consumos efectuados y conceptos adicionales del servicio de telecomunicaciones en un determinado periodo, los cuales se rigen por lo establecido en los artículos 32º y 33º del TUO de las Condiciones de Uso.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Nombre y apellidos completos del abonado; y en caso de ser persona jurídica, incluir la razón social
- ✓ Dirección de facturación
- ✓ Número del servicio o código de abonado
- ✓ Fecha de emisión del recibo
- ✓ Fecha de vencimiento del recibo
- ✓ Período facturado
- ✓ Detalle de los servicios facturados

**43. Registro de información de llamadas entrantes**

Es el documento que permite verificar las llamadas entrantes al servicio telefónico fijo o móvil en un periodo determinado. Dicho documento como mínimo debe incluir el número llamante, la fecha, la hora de inicio y duración de la comunicación.

**44. Registro de problemas de calidad y averías**

Es el documento que permite evaluar los problemas de calidad y averías reportados por el usuario, desde la activación del servicio; así como, evaluar si se han realizado labores de mantenimiento correctivo o preventivo que pudieran haber afectado la prestación del servicio.

En caso corresponda actuar el medio probatorio por un período determinado, deberá especificarse dicho período.

Dicho documento debe incluir como mínimo:

- ✓ Número de servicio o código de abonado
- ✓ Tipo y número de documento legal de identificación del abonado
- ✓ Fecha y hora en que fue reportado el problema de calidad o avería
- ✓ Código asignado al problema de calidad o avería
- ✓ Causa y detalle del problema de calidad o avería, debiendo precisarse la dirección en que se presenta dicho problema
- ✓ Acciones realizadas para la atención del problema
- ✓ Estado del problema de calidad o avería

**45. Reporte de verificación biométrica de huella dactilar**

Es el documento que deja constancia del resultado de la verificación de la identidad de una persona mediante el Sistema de Verificación Biométrica de Huella dactilar, por el cual se verifica la correspondencia de la impresión dactilar capturada del solicitante del

servicio con la información que obra en la base de datos biométrica del RENIEC, de conformidad con el TUO de las Condiciones de Uso.

**46. Reporte de CDR (Call Detail Register)**

Es el documento que permite evaluar como mínimo la fecha, hora de inicio y fin de las llamadas, origen y destino de las llamadas, así como información que permita conocer la celda de la estación base y el equipo (IMEI) desde donde se efectuaron las comunicaciones, durante un período de evaluación determinado.

**47. Solicitud de portabilidad**

Es el instrumento que deja constancia de la voluntad del abonado (personas naturales o jurídicas) para solicitar la portabilidad del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija, según corresponda, al concesionario receptor.

Este documento debe contener como mínimo la información necesaria establecida en el Anexo 1 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija.