

## ANEXO 2

### Resolución N° 00004-2021-TRASU/SP/OSIPTEL

#### Matriz de medios probatorios a ser remitidos por las empresas operadoras y los usuarios, según la transgresión <sup>1</sup>

TRANSGRESIÓN	DOCUMENTOS
1. Cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo que corresponde (no contestación oportuna al reclamo)	Corresponde a la empresa operadora remitir los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"><li>- Formulario de reclamo</li><li>- Resolución de primera instancia</li><li>- Constancia de notificación (electrónica, bajo puerta o personal)</li></ul>
2. Suspensión o corte del servicio por falta de pago durante el procedimiento de reclamo	Corresponde a la empresa operadora remitir los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"><li>- Histórico de estado de cuenta</li><li>- Histórico de cortes y suspensiones</li><li>- Histórico de Reclamos</li></ul>
3. Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja vía telefónica	Corresponde a la empresa operadora remitir los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"><li>- Historial de Comunicaciones o atenciones</li><li>- Histórico de Reclamos</li><li>- Audio de reclamo, apelación o queja</li><li>- Histórico de Pedidos</li></ul>
4. Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja vía presencial	Corresponde a la empresa operadora remitir los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"><li>- Historial de Comunicaciones o atenciones</li><li>- Histórico de Reclamos</li><li>- Histórico de Pedidos</li></ul>
5. Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja vía web	Corresponde al usuario remitir el siguiente documento: <ul style="list-style-type: none"><li>- Captura de pantalla de la página web de la empresa operadora</li></ul>
6. Por la negativa a otorgar el código de reclamo o queja vía presencial	Corresponde a la empresa operadora remitir los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"><li>- Historial de comunicaciones o atenciones</li><li>- Histórico de Reclamos</li><li>- Histórico de Pedidos</li></ul>
7. Por la negativa a otorgar el código de reclamo o queja vía telefónica	Corresponde a la empresa operadora remitir los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"><li>- Historial de Comunicaciones o atenciones</li></ul>

<sup>1</sup> El listado de medios probatorios es aplicable para todos los servicios públicos de telecomunicaciones.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Histórico de Reclamos</li> <li>- Audio de reclamo, apelación o queja</li> <li>- Histórico de Pedidos</li> </ul>
8. Por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo vía web	<p>Corresponde al usuario remitir el siguiente documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capturas de pantalla del aplicativo de la empresa operadora</li> </ul>
9. Por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo vía presencial	<p>Corresponde a la empresa operadora remitir los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Historial de comunicaciones y atenciones</li> <li>- Histórico de estado de cuenta</li> </ul>
10. Por requerimiento de pago del monto reclamado al momento de la interposición del reclamo	<p>Corresponde al usuario remitir el siguiente documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta de cobranza o recibo a través del cual se le está requiriendo dicho monto</li> </ul>
11. Por no permitir el acceso al expediente virtual	<p>Corresponde al usuario remitir el siguiente documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Captura de pantalla de la página web de la empresa operadora</li> </ul>