

A	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	MODIFICACIONES AL INSTRUCTIVO TÉCNICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS.
FECHA	:	17 de febrero de 2023

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ASISTENTE LEGAL	DAVID FERNANDEZ QUÍÑONES
	COORDINADORA LEGAL	MATILDE GONZALEZ VILLANUEVA
REVISADO POR	SUBDIRECTORA DE PROTECCION DEL USUARIO	HAYINE GUSUKUMA LOZANO
APROBADO POR	DIRECTORA DE ATENCION Y PROTECCION DEL USUARIO	TATIANA PICCINI ANTON



I. OBJETO

El presente informe tiene como finalidad actualizar el Instructivo Técnico para el Sistema de Gestión de Usuarios (en adelante, el Sistema), a efectos de (i) incorporar las modificaciones del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, el Reglamento de Reclamos), aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL, (ii) considerar los campos de información previstos en el nuevo formulario de reclamo, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 242-2021-CD/OSIPTEL, así como (ii) mejorar el funcionamiento del Sistema y permitir que los usuarios de los servicios públicos de las telecomunicaciones gestionen de manera rápida los problemas que puedan tener con sus empresas operadoras.

II. ANTECEDENTES

- 2.1. Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, este Organismo aprobó el Reglamento de Reclamos, el cual fue modificado mediante las Resoluciones de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTEL, N° 048-2017-CD/OSIPTEL, N° 051-2018-CD/OSIPTEL, N° 266-2018-CD/OSIPTEL, N° 170-2020-CD/OSIPTEL, N° 209-2020-CD/OSIPTEL, N° 145-2021-CD/OSIPTEL y N° 251-2021-CD/OSIPTEL, siendo la fecha de aprobación de las dos últimas modificaciones el 21 de agosto y 27 de diciembre del 2021, respectivamente.
- 2.2. Mediante Resolución N° 337-2020-GG/OSIPTEL, de fecha 30 de diciembre de 2020, se aprobó el Instructivo técnico para implementación del Sistema de Gestión de Usuarios, en cumplimiento de lo señalado en la primera disposición transitoria de la resolución N° 170-2020-CD/OSIPTEL, la cual dispuso que el Sistema de Gestión de Usuarios se implementa en un plazo máximo de siete (7) meses de aprobado y publicado el Instructivo Técnico.
- 2.3. Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 242-2021- CD/OSIPTEL, de fecha 22 diciembre del 2021, se aprobaron los formatos de presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, los cuales contienen campos mínimos de información a ser contenidos en los formularios que deberán ser utilizados por las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.
- 2.4. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL se aprobó el Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos, el cual entra en vigencia el 1 de abril de 2023.
- 2.5. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 232-2022-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 31 de diciembre de 2022, se dispuso que las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL entren en vigencia a partir del 31 de enero, salvo lo previsto en el artículo 46-A del Reglamento de Reclamos, cuya vigencia es a partir del 27 de noviembre de 2023.
- 2.6. En ese sentido, teniendo en cuenta que, el Reglamento de Reclamos ha sido modificado de manera posterior a la aprobación del referido Instructivo Técnico, y que con ello se han establecido entre otros, nuevos campos mínimos de información



en los formularios para la presentación de reclamos, corresponde actualizar el Instructivo Técnico para el funcionamiento adecuado del Sistema de Gestión de Usuarios.

III. ANÁLISIS DE LA NECESIDAD DE MODIFICACIÓN

En la presente sección se detallan las modificaciones realizadas en las Resoluciones de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL y 242-2021-CD/OSIPTEL, las cuales implican la modificación de materias reclamables e información mínima que debe ser presentada por los abonados y usuarios al momento de presentar un reclamo.

Al respecto, la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL modificó, entre otros, el artículo 28° del Reglamento de Reclamos, dicha modificación considera diez (10) materias reclamables correspondientes a los temas respecto de los cuales los usuarios o abonados reportan mayores inconvenientes en su relación con la empresa operadora. Cabe indicar que, cada materia describe un tema respecto del cual se pueden presentar distintos supuestos.

Asimismo, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 242-2021-CD/OSIPTEL, se han establecido nuevos campos mínimos de información en los formularios para la presentación de reclamos, dentro de los cuales se incluye los campos referidos a “servicio contratado” y “servicio materia de reclamo”, información que también debe incorporarse en el Instructivo Técnico, en vista que las gestiones presentadas por el Sistema también pueden derivar en reclamos.

De manera adicional, resulta importante analizar la cantidad de gestiones que son atendidas por el OSIPTEL y que podrían ser tramitadas por el Sistema, lo cual generaría un beneficio para los usuarios puesto que reduciría los plazos de solución y permitiría al OSIPTEL poder monitorear la problemática de los usuarios.

Desde el 5 de enero de 2022¹ hasta el 30 de noviembre de 2022 se han registrado un total de 12 363 casos² por el Sistema, de acuerdo a la casuística que se detalla en la siguiente tabla:

Tabla N° 1: Cantidad de gestiones registradas en el Sistema

Categoría	Cantidad de casos
Baja	3052
Bloqueo de equipo	26
Calidad	5757
Cuestionamiento de titularidad prepago	62
Detalle de llamadas	8
Incumplimiento de condiciones contractuales	8
Instalación / activación	427
Migración	1392
Portabilidad numérica	217

¹ Fecha de inicio de la marcha blanca del Sistema de Gestión de Usuarios automatizado.

² Se excluyen los casos que fueron anulados por los usuarios. Se entiende por anulación al desistimiento del usuario para la continuación con el trámite de su caso, por causa de algún error en el registro u otros motivos.



Categoría	Cantidad de casos
Postes y cables	452
Recibo	162
Reconexión	214
Saldo prepago	102
Suspensión del servicio	362
Traslado	122
Total general	12363

Fuente: Sistema de Gestión de Usuarios

Elaboración: DAPU

Asimismo, desde el mes de enero a noviembre del 2022, la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU) ha tramitado³ un total de 9 672 gestiones e intervenciones por problemas que no se encuentran incluidos en el Sistema, conforme se puede apreciar:

- Facturación y cobro
- Contratación del servicio
- No desbloqueo de Equipo
- Portabilidad numérica
- Baja de servicio
- Migración
- Reposición de CHIP
- Atención de la empresa
- Tarifas
- Suspensión / Corte (Uso prohibido, uso indebido)
- Cambio de titularidad
- Otros Problemas que se gestionan
- Apoyo en la presentación de reclamo, quejas y apelaciones

En ese sentido, resulta necesario ampliar las categorías y subcategorías de los problemas que pueden ser tramitados por el Sistema.

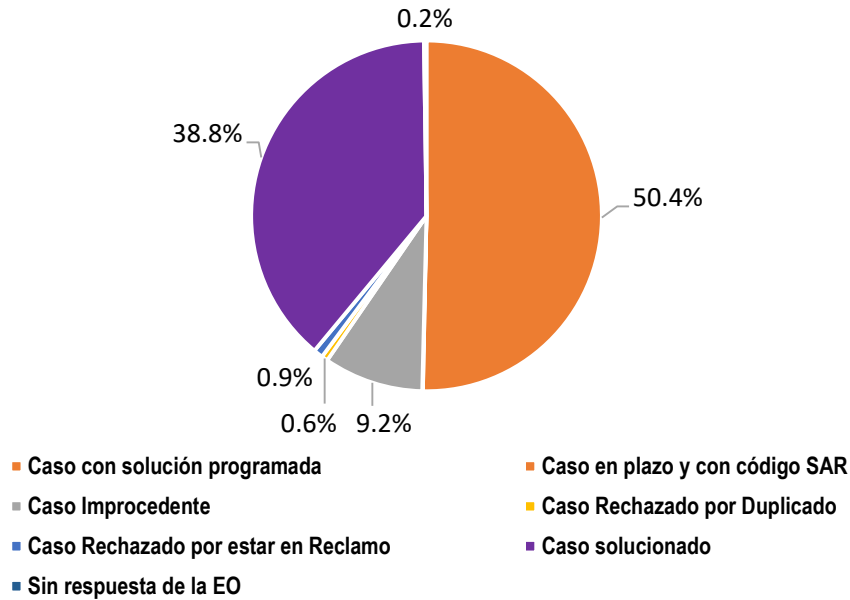
Adicionalmente, de la revisión de las gestiones de calidad del servicio que han sido registradas en el Sistema durante el año 2022, se evidencia que el 50.4% de casos han sido atendidos como “*Solución programada*”.



³ Fuente: ATUS - OSIPTEL



Gráfico N° 1: Respuestas registradas en los casos de Calidad



Fuente: Sistema de Gestión de Usuarios
Elaboración: DAPU

Cabe precisar que, se entiende como solución programada aquella respuesta registrada por la empresa operadora cuando se programa la atención del caso para una fecha específica, en su mayoría con posterioridad de la fecha máxima de atención del caso. Dicha alternativa de solución fue pensada para ser aplicada en casos como migración de plan tarifario, donde la ejecución de la solución podría darse en el siguiente ciclo de facturación.

En ese sentido, en vista de que algunas empresas operadoras estarían utilizando esta solución que dilata los plazos de atención de los problemas de calidad del servicio, se considera necesario suprimir esta respuesta para los casos que se registren con dicha categoría de problema (calidad de servicio).

De otro lado, se debe indicar que se reciben solicitudes de algunas instituciones públicas en las cuales trasladan al OSIPTEL para la atención y gestión de casos, los problemas de usuarios o abonados que se presentan con las empresas operadoras. Ante dicha situación y a fin de evitar procesos manuales de emisión de comunicaciones para la atención de casos de los usuarios, se considera necesario habilitar una opción para que el OSIPTEL registre dichos casos a través del Sistema de Gestión de Usuarios.

Finalmente, con la finalidad de atender las solicitudes de los usuarios que no deseen continuar registrados en el aplicativo, y en línea con los requerimientos técnicos de las plataformas móviles (Vg. App Store) se ha considerado necesario que el Sistema cuente con la opción de eliminación de cuenta.



IV. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL INSTRUCTIVO TÉCNICO

En ese sentido, en atención a las razones señaladas anteriormente, se propone incluir las siguientes categorías y subcategorías de problemas de los usuarios al Instructivo técnico (texto en negrita):

a. Incorporación de las nuevas categorías y subcategorías

N°	CATEGORÍA PROBLEMA	DEL	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA ⁴
1	BAJA		Baja no ejecutada
			Baja no solicitada
			Baja no recibida
2	BLOQUEO DE EQUIPO		Bloqueo de equipo terminal no ejecutado ⁵
			Bloqueo de equipo terminal no recibido.
			Reporte de recuperación de equipo no ejecutado
			Recuperación de equipo no solicitada⁶
			Equipo figura recuperado y no puede ser usado
			Equipo no reportado como bloqueado y no puede ser usado
3	CALIDAD		Sin servicio y está al día en sus pagos
			Problemas de Velocidad
			Intermitencia (indicar llamadas, SMS y/o datos)
4	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES		Incumplimiento de contrato
5	CUESTIONAMIENTO DE TITULARIDAD PREPAGO		Falta de ejecución del cuestionamiento de titularidad prepago
6	DETALLE DE LLAMADAS		Falta de entrega de facturación detallada
			Falta de entrega del detalle de llamadas entrantes
7	INSTALACIÓN/ ACTIVACIÓN		Falta de instalación (incluye activación) del servicio
			Falta de activación del servicio
			Falta de devolución de importes pagados por instalación/activación no ejecutada
8	MIGRACIÓN		Migración a plan tarifario no solicitado
			Migración a plan tarifario no ejecutado
			Migración no recibida
9	PORTABILIDAD NUMÉRICA		Portabilidad no ejecutada por el Cedente (no recibe llamadas del operador Cedente y sí puede realizar llamadas desde el operador Receptor)
			Portabilidad no ejecutada por el Receptor (No puede hacer ni recibir llamadas desde el operador Receptor)

⁴ Baja, migración, suspensión, solicitud de exclusión en la guía telefónica, solicitud de cesión de posición contractual, solicitud de cambio de número, solicitud de bloqueo de equipo terminal no recibido, solicitud de desistimiento de migración y solicitud de cambio de nombre no recibida, es cuando la empresa operadora no recibe la solicitud del usuario final por lo que no registra ni se ejecuta su pedido.

⁵ El usuario manifiesta que el equipo terminal móvil no figura bloqueado en la página web del OSIPTEL.

⁶ El usuario refiere que solicitó el bloqueo del equipo terminal móvil. Sin embargo, en la página web figura como recuperado.



N°	CATEGORÍA PROBLEMA	DEL	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA ⁴
			Rechazo injustificado a la Solicitud de Portabilidad
			Falta de consentimiento del abonado para efectuar la portabilidad
10	POSTES Y CABLES		Postes en mal estado
			Cableado en mal estado
11	RECIBO		Falta de entrega de recibo
12	RECONEXIÓN		Reconexión no ejecutada
13	SALDO PREPAGO		Descuento indebido al saldo prepago
			Falta de activación de recargas, saldo promocional o servicios suplementarios
			Afiliación a paquetes u otras promociones no solicitadas
14	SUSPENSIÓN SERVICIO	DEL	Suspensión no ejecutada
			Suspensión no solicitada
			Suspensión no recibida
15	TRASLADO		Traslado no ejecutado
			Falta de respuesta a la solicitud de traslado
			Falta de devolución de importes pagados por traslado no ejecutado
16	REPOSICIÓN DE CHIP		Reposición de CHIP no solicitada
			Reposición de CHIP no atendida
			Operador no brinda información sobre reposición
17	CAMBIO TITULARIDAD	DE	Cambio de titularidad no solicitada
			Cambio de titularidad no ejecutada
			Operador no brinda información sobre cambio de titularidad
18	CONTRATACIÓN SOLICITADA	NO	Servicio no contratado
			Servicios adicionales no contratados
			Paquetes no contratados
			Operador no brinda información sobre contratación
19	FACTURACIÓN		Desacuerdo con el cálculo de los consumos facturados
			Desacuerdo con la tarifa aplicada de consumos adicionales facturados
			Desacuerdo con el cargo por reconexión
			Desacuerdo con otro monto correspondiente a cualquier concepto facturado en el recibo cuyo consumo se desconoce
			Aplicación de incremento tarifario no comunicado previamente (Hasta dos meses después del incremento)
20	COBRO		Pagos no procesados o registrados
			Cobro de montos no facturados oportunamente o realizados por documentos distinto al recibo
			Desacuerdo con el monto facturado por el cobro del equipo terminal
			Desacuerdo con el monto facturado por el reintegro del descuento de equipo de un equipo terminal
			Incumplimiento de ofertas



N°	CATEGORÍA PROBLEMA DEL	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA ⁴
21	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES	Descuentos no reconocidos/aplicados
		Omisión de información o información inexacta
22	TELÉFONOS PÚBLICOS	Falta de devolución de garantía de teléfonos públicos
23	OTRAS SOLICITUDES	Operador no brinda constancia de no adeudo
		Falta de entrega del contrato
		Falta de entrega de guía telefónica
		Solicitud de exclusión en la guía telefónica no recibida
		Falta de atención a la solicitud de exclusión en la guía telefónica
		Solicitud de cesión de posición contractual no recibida
		Negativa injustificada de la cesión de posición contractual
		Cesión de posición contractual no ejecutada
		Solicitud de cambio de nombre no recibida
		Cambio de nombre no ejecutado
		Desistimiento de migración no recibida
		Desistimiento de migración no ejecutada
		Solicitud de cambio de número telefónico no recibida
Solicitud de cambio de número telefónico no ejecutada		
Problemas con la página web y/o aplicativo móvil del Operador		

Además de ello, se incluye información a ser registrada por los usuarios o abonados cuando reportan sus inconvenientes con los servicios de telecomunicaciones; así como la información que debe ser completada por la empresa operadora respecto a cada tipo de problema. Para tal efecto, de adjunta en el Anexo al presente informe, la propuesta de modificación del Instructivo Técnico del Sistema de Gestión de Usuarios que detalla la citada información en las Tablas 2 y 3.

b. Eliminación de la cuenta del usuario

El sistema contará con la opción “Eliminar cuenta”, conforme a las siguientes precisiones:

- El Sistema deberá contar con la opción “Eliminar cuenta”, la cual se encuentra dentro del módulo “Ajustes de mi perfil”.
- Informar al usuario que perderá el acceso a todos sus casos registrados con anterioridad a la eliminación de la cuenta.



- Modificar el estado de todos los casos que se encuentren vinculados a una cuenta eliminada. Para tal efecto, se debe crear el estado “Anulado por cuenta eliminada”.
- Informar por correo electrónico al usuario final que la cuenta fue eliminada.
- Enviar a la empresa operadora un correo electrónico informando que el usuario ha procedido a eliminar su cuenta, y en atención a ello, el Sistema remite el listado de casos que cambiaron al estado “Anulado por cuenta eliminada”.

c. Los casos de calidad del servicio no podrán ser atendidos como “Solución programada”

Los problemas de calidad del servicio deberán ser solucionados en el plazo establecido en el Sistema. No se podrán registrar casos como solución programada y, la empresa operadora deberá adjuntar de manera obligatoria el documento que acredite la conformidad del usuario.

V. PLAZOS DE IMPLEMENTACIÓN

Los cambios normativos descritos en los párrafos precedentes significan algunos cambios en el Sistema, los cuales se llevan a cabo por parte del OSIPTEL.

Por tal motivo, se plantea que las modificatorias entren en vigencia en dos etapas, conforme el siguiente detalle:

- (i) Al día siguiente de la publicación de la modificación del Instructivo técnico

Respecto de la implementación de las siguientes categorías y subcategorías:

CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA
INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	Incumplimiento de contrato
PORTABILIDAD NUMÉRICA	Falta de consentimiento del abonado para efectuar la portabilidad
Reposición de CHIP	Reposición de CHIP no solicitada
	Reposición de CHIP no atendida
	Operador no brinda información sobre reposición
Cambio de titularidad	Cambio de titularidad no solicitada
	Cambio de titularidad no ejecutada
	Operador no brinda información sobre cambio de titularidad
Contratación no solicitada	Servicio no contratado
	Servicios adicionales no contratados
	Paquetes no contratados
	Operador no brinda información sobre contratación



(ii) A los seis meses después de publicada la modificación del Instructivo técnico

Las demás modificatorias que no fueron señaladas en el párrafo precedente.

Adicionalmente, con la finalidad de brindar mayor transparencia al presente proceso se recomienda que la adecuación del Instructivo Técnico pase por una etapa de comentarios.

VI. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

En atención a las últimas modificaciones normativas efectuadas al Reglamento de Reclamos, el presente Informe ha establecido la actualización del Instructivo Técnico del Sistema de Gestión de Usuarios, el cual se adjunta.

Se recomienda que la Gerencia General publique para comentarios la actualización del referido instructivo técnico.

Atentamente,



Anexo

INSTRUCTIVO TÉCNICO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS



INSTRUCTIVO TÉCNICO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS
INDICE

I.	<u>OBJETIVO</u>	14
II.	<u>DEFINICIONES</u>	14
III.	<u>ÁMBITO DE APLICACIÓN</u>	16
IV.	<u>FORMAS DE ACCESO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS</u>	19
	<u>4.1 Desde el aplicativo móvil del OSIPTEL</u>	19
	<u>4.2 Desde la página web del OSIPTEL</u>	19
V.	<u>REGISTRO DEL USUARIO FINAL Y VALIDACIÓN DE DATOS</u>	19
	<u>5.1 Registro inicial de información</u>	19
	<u>5.3 Validación de la identidad del usuario final</u>	19
	<u>5.3 Validación del correo electrónico</u>	20
	<u>5.4 Registro de servicios</u>	20
	<u>5.5 Registro de información adicional</u>	20
VI.	<u>PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DEL PROBLEMA</u>	21
	<u>6.1 Registro del problema</u>	21
	<u>6.2 Traslado del problema a la empresa operadora</u>	30
	<u>6.3 Registro de la atención del problema por parte de la empresa operadora</u>	31
	<u>6.4 Validación de la atención del problema por parte del usuario final</u>	42
	<u>6.5 Registro de reclamo por parte del usuario final</u>	43
	<u>6.6 Comunicación del reclamo a la empresa operadora</u>	43
	<u>6.7 Generación y entrega del código de reclamo por parte de la empresa operadora</u>	44
	<u>6.8 Comunicación al usuario final del código de reclamo</u>	44
	<u>6.9 Visualización de los problemas registrados a través del Sistema</u>	44
	<u>6.10 Anulación del registro del problema</u>	44
	<u>6.11 Cierre de la atención al problema reportado</u>	44
	<u>6.12 Alerta de vencimiento de plazos a la empresa operadora</u>	45
	<u>6.13 Acceso de la empresa operadora a la información de los reclamos</u>	45
	<u>6.14 Plazos de registro y atención de casos en el Sistema de Gestión de Usuarios</u>	45
VII.	<u>REGISTRO DEL PROBLEMA POR EL USUARIO CON APOYO DE PERSONAL DEL OSIPTEL</u>	45
VIII.	<u>INFORMACIÓN A SER ENTREGADA POR LAS EMPRESAS OPERADORAS Y OTROS ASPECTOS</u>	45



IX. PREVISIONES EN CASO DE CONTINGENCIAS	46
X. REPORTES ESTADÍSTICOS Y BANDEJAS DE ACCESO PARA SEGUIMIENTO DEL OSIPTEL 47	47
XI. ELIMINACIÓN DE CUENTA	47
XII. DIAGRAMA GENERAL	49
SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS	49



I. OBJETIVO

El presente Instructivo tiene por objetivo establecer los lineamientos necesarios que permitan al OSIPTEL y a las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones implementar el Sistema de Gestión de Usuarios (en adelante, Sistema), a efectos de lograr que la operatividad y funcionamiento del mismo sean los adecuados y eficientes, permitiendo que los usuarios finales de los servicios públicos de telecomunicaciones puedan registrar sus problemas y estos puedan ser atendidos por las empresas operadoras.

II. DEFINICIONES

Para efectos del presente Instructivo se aplican las siguientes definiciones:

1. **Anulado:** es el estado que indica que el Sistema anuló el problema registrado por el usuario final, a solicitud de este.
2. **Calificación de la atención:** es la calificación que realiza el usuario final a través del Sistema respecto de la respuesta brindada por la empresa operadora en atención al problema registrado.
3. **Canal de atención:** es el medio o canal utilizado por el usuario final para realizar una solicitud o trámite respecto de los servicios de telecomunicaciones ante la empresa operadora. Los canales de atención pueden ser a través de: la página web, el canal telefónico, el centro u oficina de atención, el punto de venta habilitado para la presentación de solicitudes o trámites, el canal WhatsApp, entre otros.
4. **Canal de registro:** es el medio o canal por el cual el usuario final registra el problema en el Sistema, el cual puede ser a través de la página web, aplicativo móvil, u otra herramienta informática que el OSIPTEL habilite para tal fin.
5. **Categoría del problema:** es la clasificación de los problemas de los usuarios finales con relación a los distintos servicios públicos de telecomunicaciones, tales como: baja del servicio, suspensión del servicio, migración del servicio, entre otros.
6. **Cerrado:** es el estado que indica que el problema reportado por el usuario final ha sido finalizado en el Sistema.
7. **Código de pedido:** es el código o número correlativo con el cual la empresa operadora ha registrado en sus sistemas una solicitud o pedido del usuario, relacionado al servicio público de telecomunicaciones. No corresponde la entrega del código de pedido, en caso el usuario final haya solicitado expresamente la presentación de un reclamo. El usuario podrá registrar su problema en el Sistema de Gestión de Usuarios, siempre que se trate de una solicitud previa realizada ante la empresa operadora y que ésta le haya brindado el código de pedido respectivo.
8. **Código de reclamo:** es el código que genera la empresa operadora al usuario final, en atención a la presentación de un reclamo.
9. **Código de servicio:** es la codificación que se brinda a los servicios públicos de telecomunicaciones en el Sistema para su identificación.
10. **Código del problema:** es el código identificador que el Sistema genera de manera automática al registrar un problema del usuario final.
11. **Empresa operadora:** es el concesionario de los servicios públicos de telecomunicaciones.



12. **Estados del Sistema:** son los distintos estados que tienen los problemas registrados en el sistema, tales como: validado, registrado, notificado, anulado, cerrado, rechazado.
13. **Equivalencia de Códigos:** es la codificación a ser utilizada en el Sistema para identificar a la empresa operadora, el tipo de servicio, la categoría del problema, la subcategoría del problema y/o el tipo de documento de identidad. La empresa operadora manejará los códigos de equivalencia del Sistema a fin de que interactúe con la codificación interna que tenga previamente establecida en su sistema. La equivalencia de códigos es establecida en el Manual de operaciones del Sistema de Gestión de Usuarios.
14. **Inválido:** es el resultado negativo de: (i) la validación de la titularidad del usuario final, o (ii) la no confirmación del correo electrónico dentro de las 24 horas por parte del usuario final.
15. **Manual de operaciones del Sistema de Gestión de Usuarios:** es el manual que contiene las especificaciones y el funcionamiento detallado del Sistema de Gestión de Usuarios.
16. **Comunicado:** es el estado que indica que el Sistema informó a la empresa operadora el problema registrado por el usuario final, obteniendo la validación de la recepción del envío efectuado.
17. **Número de servicio** es el número telefónico, código de cliente o código de abonado al que el usuario final hace referencia en la presentación de un problema.
18. **Personal de orientación del OSIPTEL:** es el personal que atiende a los usuarios finales a través de los canales de atención del OSIPTEL. El citado personal apoya al usuario final para el registro de los problemas en el Sistema.
19. **Plazo vencido:** es el estado que indica que la empresa operadora no dio respuesta al problema registrado por el usuario final en el plazo establecido.
20. **Proceso:** es el detalle del flujo de actividades y decisiones que pueden contemplar más de un paso de similar característica.
21. **Reclamo:** es el estado que indica que el usuario final ha elevado como reclamo el problema registrado en el Sistema a su empresa operadora.
22. **Registro de Abonados:** es el registro actualizado de los abonados del servicio público móvil que contrataron servicios bajo la modalidad postpago, control y/o prepago.
23. **Registrado:** es el estado que indica que el usuario final registró su problema y/o información según corresponda en el Sistema.
24. **Sistema de Gestión de Usuarios:** es el sistema informático mediante el cual el usuario final puede registrar directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTEL sus problemas respecto de sus servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales son comunicados a la empresa operadora a efectos que brinde una respuesta y solución al mismo. El acceso a dicho sistema se realiza a través de la página web, aplicativo móvil u otra herramienta informática que el OSIPTEL habilite para tal fin. El Sistema de Gestión de Usuarios tiene la denominación para fines de difusión de "Checa tu caso".
25. **Subcategoría del problema:** son los tipos de problemas que existen dentro de cada categoría, tales como: baja del servicio no solicitada, baja del servicio no ejecutada; suspensión del servicio no solicitada, suspensión del servicio no ejecutada, entre otros.



26. **Usuario final:** es el usuario o abonado del servicio que tiene problemas en alguno de los servicios de telecomunicaciones. El Sistema de Gestión de Usuarios requerirá al usuario final seleccionar si es un abonado, usuario o representante legal según corresponda.
27. **Válido:** es el resultado positivo de: (i) la validación de la titularidad del usuario final, o (ii) la confirmación del correo electrónico dentro de las 24 horas por parte del usuario final.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

- 3.1 El presente Instructivo es de aplicación a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o mayor a 500,000 abonados a nivel nacional, de conformidad con lo previsto en el artículo 89° del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- 3.2 El Sistema de Gestión de Usuarios se emplea para gestionar la atención de los problemas reportados por los usuarios finales. Los problemas están clasificados en categorías y subcategorías

Tabla N° 1: Relación de problemas clasificados según la categoría y subcategoría

N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA ⁷
1	BAJA	Baja no ejecutada
		Baja no solicitada
		Baja no recibida
2	BLOQUEO DE EQUIPO	Bloqueo de equipo terminal no ejecutado ⁸
		Bloqueo de equipo terminal no recibido.
		Reporte de recuperación de equipo no ejecutado
		Recuperación de equipo no solicitada⁹
		Equipo figura recuperado y no puede ser usado
		Equipo no reportado como bloqueado y no puede ser usado
3	CALIDAD	Sin servicio y está al día en sus pagos
		Problemas de Velocidad
		Intermitencia (indicar llamadas, SMS y/o datos)
4	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	Incumplimiento de contrato
5	CUESTIONAMIENTO DE TITULARIDAD PREPAGO	Falta de ejecución del cuestionamiento de titularidad prepago
6	DETALLE DE LLAMADAS	Falta de entrega de facturación detallada
		Falta de entrega del detalle de llamadas entrantes
7	INSTALACIÓN / ACTIVACIÓN	Falta de instalación (incluye activación) del servicio
		Falta de activación del servicio

⁷ Baja, migración, suspensión, solicitud de exclusión en la guía telefónica, solicitud de cesión de posición contractual, solicitud de cambio de número, solicitud de bloqueo de equipo terminal no recibido, solicitud de desistimiento de migración y solicitud de cambio de nombre no recibida, es cuando la empresa operadora no recibe la solicitud del usuario final por lo que no registra ni se ejecuta su pedido.

⁸ El usuario manifiesta que el equipo terminal móvil no figura bloqueado en la página web del OSIPTEL.

⁹ El usuario refiere que solicitó el bloqueo del equipo terminal móvil. Sin embargo, en la página web figura como recuperado.



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA ⁷
		Falta de devolución de importes pagados por instalación/activación no ejecutada
8	MIGRACIÓN	Migración a plan tarifario no solicitado
		Migración a plan tarifario no ejecutado
		Migración no recibida
9	PORTABILIDAD NUMÉRICA	Portabilidad no ejecutada por el Cedente (no recibe llamadas del operador Cedente y sí puede realizar llamadas desde el operador Receptor)
		Portabilidad no ejecutada por el Receptor (No puede hacer ni recibir llamadas desde el operador Receptor)
		Rechazo injustificado a la Solicitud de Portabilidad
		Falta de consentimiento del abonado para efectuar la portabilidad
10	POSTES Y CABLES	Postes en mal estado
		Cableado en mal estado
11	RECIBO	Falta de entrega de recibo
12	RECONEXIÓN	Reconexión no ejecutada
13	SALDO PREPAGO	Descuento indebido al saldo prepago
		Falta de activación de recargas, saldo promocional o servicios suplementarios
		Afiliación a paquetes u otras promociones no solicitadas
14	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	Suspensión no ejecutada
		Suspensión no solicitada
		Suspensión no recibida
15	TRASLADO	Traslado no ejecutado
		Falta de respuesta a la solicitud de traslado
		Falta de devolución de importes pagados por traslado no ejecutado
16	REPOSICIÓN DE CHIP	Reposición de CHIP no solicitada
		Reposición de CHIP no atendida
		Operador no brinda información sobre reposición
17	CAMBIO DE TITULARIDAD	Cambio de titularidad no solicitada
		Cambio de titularidad no ejecutada
		Operador no brinda información sobre cambio de titularidad
18	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	Servicio no contratado
		Servicios adicionales no contratados
		Paquetes no contratados
		Operador no brinda información sobre contratación
19	FACTURACIÓN	Desacuerdo con el cálculo de los consumos facturados
		Desacuerdo con la tarifa aplicada de consumos adicionales facturados
		Desacuerdo con el cargo por reconexión



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA ⁷
		Desacuerdo con otro monto correspondiente a cualquier concepto facturado en el recibo cuyo consumo se desconoce Aplicación de incremento tarifario no comunicado previamente (Hasta dos meses después del incremento)
20	COBRO	Pagos no procesados o registrados Cobro de montos no facturados oportunamente o realizados por documentos distinto al recibo Desacuerdo con el monto facturado por el cobro del equipo terminal Desacuerdo con el monto facturado por el reintegro del descuento de equipo de un equipo terminal
21	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES	Incumplimiento de ofertas Descuentos no reconocidos/aplicados Omisión de información o información inexacta
22	TELÉFONOS PÚBLICOS	Falta de devolución de garantía de teléfonos públicos
23	OTRAS SOLICITUDES	Operador no brinda constancia de no adeudo Falta de entrega del contrato Falta de entrega de guía telefónica Solicitud de exclusión en la guía telefónica no recibida Falta de atención a la solicitud de exclusión en la guía telefónica Solicitud de cesión de posición contractual no recibida Negativa injustificada de la cesión de posición contractual Cesión de posición contractual no ejecutada Solicitud de cambio de nombre no recibida Cambio de nombre no ejecutado Desistimiento de migración no recibida Desistimiento de migración no ejecutada Solicitud de cambio de número telefónico no recibida Solicitud de cambio de número telefónico no ejecutada Problemas con la página web y/o aplicativo móvil del Operador



IV. FORMAS DE ACCESO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS

4.1 Desde el aplicativo móvil del OSIPTEL

Los usuarios finales pueden acceder al Sistema de Gestión de Usuarios desde el aplicativo móvil (sistema Android o iOS) desarrollado por el OSIPTEL.

El uso del citado aplicativo no genera costos para el usuario final, quien puede utilizarlo inclusive si no contara con saldo en su plan de datos, independiente de la modalidad de pago (sea prepago o postpago).

El usuario final descarga el aplicativo móvil del Sistema de Gestión de Usuarios desde las tiendas de aplicaciones: *play store* o *app store*.

4.2 Desde la página web del OSIPTEL

Los usuarios finales pueden acceder al Sistema de Gestión de Usuarios desde la página web del OSIPTEL a través de un enlace específico habilitado para tal fin.

El usuario final realiza una nueva autenticación cada vez que ingresa al Sistema de Gestión de Usuarios desde la página web del OSIPTEL.

En caso el usuario final cuente previamente con un usuario registrado desde el aplicativo móvil, se precisa que para acceder desde la página web debe utilizar el mismo usuario que fue registrado en el aplicativo móvil, o viceversa.

V. REGISTRO DEL USUARIO FINAL Y VALIDACIÓN DE DATOS

El usuario final se registra en el Sistema de Gestión de Usuarios desde el aplicativo móvil o página web del OSIPTEL.

5.1 Registro inicial de información

El usuario final registra en el Sistema de Gestión de Usuarios los siguientes datos:

- Apellido paterno
- Apellido materno
- Nombres
- Correo electrónico (autoriza a ser notificado a través del presente correo)
- Tipo de Documento de Identidad (lista desplegable)
- Número de Documento de Identidad
- Número telefónico de contacto
- Contraseña

El Sistema asigna como nombre de usuario final al Tipo y Número de Documento de Identidad registrado conforme a lo indicado anteriormente. Para un Tipo y Número de Documento de Identidad no puede haber más de un registro.

Para la recuperación de la contraseña, el usuario final debe registrar el correo electrónico, el Tipo y Número de Documento de Identidad. Validado estos datos, se envía la contraseña a la cuenta de correo electrónico registrado previamente por el usuario final.

5.3 Validación de la identidad del usuario final

En una Primera Etapa, el Sistema de Gestión de Usuarios valida la información referida al: Tipo de servicio (móvil), Número de servicio (número telefónico móvil), Tipo de Documento de Identidad y Número de



Documento de Identidad con el Registro de Abonados que administra el OSIPTEL. De ser válida la citada información, se continúa con el proceso de confirmación del correo electrónico.

5.3 Validación del correo electrónico

El Sistema solicita al usuario final la confirmación del registro realizado en el numeral 5.1, a través de un correo electrónico enviado a la cuenta de correo previamente registrada. Una vez confirmado el referido correo electrónico se activa el registro.

En caso el Sistema no reciba la confirmación solicitada dentro de las 24 horas, el registro se cambiará a estado inválido y se eliminarán los datos previamente registrados.

5.4 Registro de servicios

El usuario final puede registrar los servicios públicos de telecomunicaciones con los que presente inconvenientes. Para tal efecto, puede realizar el registro en calidad de abonado (titular del servicio), usuario o representante legal.

Para los registros de los servicios de telefonía móvil, el Sistema realizará la validación correspondiente con el Registro de Abonados.

En caso se elija como tipo de usuario final: “usuario” o “representante legal”, el Sistema de Gestión de Usuarios requerirá los datos del abonado del servicio, tales como nombres y apellido paterno y materno, tipo y número de documento de identidad del abonado o la Razón Social y RUC en caso el abonado sea una persona jurídica.

5.5 Registro de información adicional

El usuario final debe indicar en el Sistema y a través de una elección (Si/No), que presentó su solicitud de trámite previamente ante su empresa operadora, quien le entregará a través de sus canales de atención el código de pedido respectivo. En caso el usuario final no cuente con el código de pedido, no se continúa con el proceso de registro, procediendo el Sistema a rechazar el reporte del problema; salvo que excepcionalmente el usuario final indique que la empresa operadora no le haya brindado el código de pedido. Para los problemas relacionados con postes y cableados en mal estado, el código de pedido es opcional.

En caso el usuario final, indique el código de pedido o se aplique la excepción antes señalada, el Sistema solicitará la siguiente información:

- Empresa Operadora (lista desplegable)
- Tipo de servicio (lista desplegable)
- Número(s) de servicio(s)
- Tipo de Documento de Identidad – (el Sistema completa la información del registro efectuado previamente por el usuario final)
- Número de Documento de Identidad – (el Sistema completa la información del registro efectuado previamente por el usuario final)
- Categoría del problema (lista desplegable)
- Subcategoría del problema (lista desplegable)
- Código de pedido
- Canal de atención de la empresa operadora en la cual asignaron al usuario final el código de pedido (lista desplegable)



En caso, el canal de atención sea a través de Centros de Atención o Puntos de Venta *-habilitados para la presentación de solicitudes o trámites ante la empresa operadora-*, el usuario final selecciona la ubicación del mismo (lista desplegable).

En caso el usuario final indique que la empresa operadora no le brindó el código de pedido, este campo será obligatorio.

- Fecha y hora en que intentó reportar o reportó el problema y no le fue brindado el código de pedido a través del canal de atención de la empresa operadora.

En caso el usuario final indique que la empresa operadora no le brindó el código de pedido, este campo será obligatorio.

- Nombres y apellidos del asesor comercial de la empresa operadora que atendió al usuario final. El llenado de esta información es opcional y se habilitará en caso el usuario final indique que la empresa operadora no le brindó el código de pedido.
- El problema que desea reportar ha sido ingresado en su empresa operadora como un reclamo (indicar: Si/No)

En caso de ser Sí, el Sistema informará al usuario final que el problema a reportar ya viene siendo tramitado en el marco de un procedimiento de reclamo, cancelando el registro. En caso de ser No, el usuario final podrá continuar con el registro de su problema.

VI. PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DEL PROBLEMA

6.1 Registro del problema

El usuario final registra el problema a través del ingreso como mínimo de la siguiente información:

- Categoría del problema
- Subcategoría del problema
- Servicio que tiene problema
- Código de pedido
- Canal de atención del operador
- Departamento / Provincia / Distrito
- Dirección del problema
- Fecha de inicio del problema
- Descripción del problema
- Documento adjunto (archivo)

El Sistema de Gestión de Usuarios realiza validaciones para evitar el registro de problemas duplicados que aún se encuentren en trámite. Para ello, el Sistema validará si previamente existe un registro con la siguiente información: (i) Empresa Operadora, (ii) Tipo de servicio, (iii) Número de servicio, (iv) Categoría del problema, (v) Subcategoría del problema y (vi) Código de pedido. En caso el Sistema detecte duplicidad del problema reportado, se rechaza el registro y se comunica al usuario final que el problema registrado viene siendo tramitado a través del Sistema, indicando además el estado del mismo.

En caso el tipo de usuario final sea representante legal, el Sistema requerirá adjuntar: (a) poder con firma legalizada ante notario público, o (b) poder simple con copia del Documento de Identidad del Abonado y último recibo de pago del servicio, ambos casos siempre y cuando sea presentado con apoyo de personal del OSIPTEL.

El usuario final registra la información adicional -a la señalada en el primer párrafo- requerida por el Sistema de Gestión de Usuarios conforme a la categoría y subcategoría del problema, que se detalla a continuación:



Tabla N° 2: Información adicional a reportar en el Sistema de Gestión de Usuarios según la categoría y subcategoría del problema

N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	INFORMACIÓN ADICIONAL A REGISTRAR
1	BAJA	Baja no ejecutada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha en la cual solicitó la baja: dd/mm/aaaa ▪ Se adjunta la solicitud (Opciones): Si/No
		Baja no solicitada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha en la que dieron de baja el servicio: dd/mm/aaaa
		Baja no recibida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha en la cual intentó solicitar la baja: dd/mm/aaaa
2	BLOQUEO DE EQUIPO	Bloqueo de equipo terminal no ejecutado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha en la cual reportó la pérdida o sustracción del equipo: dd/mm/aaaa. ▪ Número de IMEI: (15 dígitos numéricos) ▪ Servicio móvil asociado: (9 dígitos numéricos) ▪ Código de bloqueo: ▪ Documento que acredite su propiedad (boleta, factura, caja del equipo): Adjuntos (opcional)
		Bloqueo de equipo terminal no recibido	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha en la cual intentó solicitar el bloqueo de equipo terminal: dd/mm/aaaa ▪ Número de IMEI: (15 dígitos numéricos) ▪ Servicio móvil asociado: (9 dígitos numéricos) ▪ Documento que acredite su propiedad (boleta, factura, caja del equipo): Adjuntos (opcional)
		Reporte de recuperación de equipo no ejecutado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de solicitud de recuperación de equipo: dd/mm/aaaa ▪ Número de IMEI: (15 dígitos numéricos) ▪ Servicio móvil asociado: (9 dígitos numéricos) ▪ Adjuntar solicitud (obligatorio)
		Recuperación de equipo no solicitada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de solicitud de bloqueo: dd/mm/aaaa ▪ Número o código de solicitud: (opcional) ▪ Número de IMEI: (15 dígitos numéricos) ▪ Servicio móvil asociado: (9 dígitos numéricos) ▪ Adjuntar solicitud (opcional)



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	INFORMACIÓN ADICIONAL A REGISTRAR
		Equipo figura recuperado y no puede ser usado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de IMEI: (15 dígitos numéricos) ▪ Servicio móvil asociado: (9 dígitos numéricos) ▪ Adjuntar archivo (opcional)
		Equipo no reportado como bloqueado y no puede ser usado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de IMEI: (15 dígitos numéricos) ▪ Servicio móvil asociado: (9 dígitos numéricos) ▪ Adjuntar archivo (opcional)
3	CALIDAD	Sin servicio y está al día en sus pagos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adjuntar documento que acredite que está al día en sus pagos. [Opcional]
		Problemas de Velocidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicar si es Internet Fijo o Móvil
		Intermitencia (indicar llamadas, SMS y/o datos)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicar si es SMS, llamadas, datos, etc.
4	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	Incumplimiento de contrato	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan tarifario contratado ▪ Detalle de la condición o tarifa faltante
5	CUESTIONAMIENTO DE TITULARIDAD PREPAGO	Falta de ejecución del cuestionamiento de titularidad prepago	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de cuestionamiento: dd/mm/aaaa
6	DETALLE DE LLAMADAS	Falta de entrega de facturación detallada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de la solicitud: dd/mm/aaaa ▪ Periodo solicitado ▪ Se adjunta la solicitud (Opciones): Si/No
		Falta de entrega del detalle de llamadas entrantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de la solicitud: dd/mm/aaaa ▪ Periodo solicitado ▪ Se adjunta la solicitud (Opciones): Si/No
7	INSTALACIÓN / ACTIVACIÓN	Falta de instalación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de la contratación: dd/mm/aaaa
		Falta de activación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de contratación-adquisición del servicio: dd/mm/aaaa
		Falta de devolución de importes pagados por instalación/activación no ejecutada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de la contratación: dd/mm/aaaa ▪ Se adjunta la solicitud (Opciones): Si/No ▪ Monto(s) pendiente de devolución: S/ _____
8	MIGRACIÓN	Migración a plan tarifario no solicitado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre o monto del plan anterior ▪ Nombre o monto del nuevo plan



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	INFORMACIÓN ADICIONAL A REGISTRAR
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requiere se ajuste los recibos por una migración a un plan con mayor costo: Si / No. ▪ Datos de los recibos cuestionados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nro de recibo ▪ Fecha(s) de emisión ▪ Fecha(s) de vencimiento ▪ Monto(s) reclamado(s)
		Migración a plan tarifario no ejecutado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de la solicitud: dd/mm/aaaa ▪ Nombre o monto del plan anterior ▪ Nombre o monto del nuevo plan ▪ Requiere se ajuste los recibos por una migración a un plan con mayor costo: Si / No. ▪ Datos de los recibos cuestionados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nro de recibo ▪ Fecha(s) de emisión ▪ Fecha(s) de vencimiento ▪ Monto(s) reclamado(s)
		Migración no recibida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha en la cual intentó solicitar la migración: dd/mm/aaaa
9	PORTABILIDAD NUMÉRICA	Portabilidad no ejecutada por el Cedente (no recibe llamadas del operador Cedente y sí puede realizar llamadas desde el operador Receptor)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de la portabilidad: dd/mm/aaaa ▪ Operadora cedente: ▪ Operadora receptora:
		Portabilidad no ejecutada por el Receptor (no puede hacer ni recibir llamadas desde el operador Receptor)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de la portabilidad: dd/mm/aaaa ▪ Operadora cedente: ▪ Operadora receptora
		Rechazo injustificado de la Solicitud de Portabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de la Solicitud portabilidad: dd/mm/aaaa ▪ Actual operador (Cedente) ▪ Operador al que quiere portar (Receptor)
		Falta de consentimiento del abonado para efectuar la portabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha en la que se efectuó la portabilidad ▪ Operador original ▪ Operador al que fue portado sin consentimiento ▪ Datos de los recibos cuestionados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nro de recibo ▪ Fecha(s) de emisión



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	INFORMACIÓN ADICIONAL A REGISTRAR
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha(s) de vencimiento ▪ Monto(s) reclamado(s)
10	POSTES Y CABLES	Postes en mal estado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección de ubicación del poste: ▪ Posible empresa propietaria del poste: (lista desplegable) ▪ Adjuntar fotos
		Cableado en mal estado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección de ubicación del cableado: ▪ Posible empresa propietaria del cableado: (lista desplegable) ▪ Adjuntar fotos
11	RECIBO	Falta de entrega de recibo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección física o electrónica a la cual correspondía ser notificado: ▪ Mes(es) de recibo(s) pendiente(s) de entrega: ▪ N° de recibo(s) (Opcional) ▪ Fecha(s) de emisión: (Opcional)
12	RECONEXIÓN	Reconexión ejecutada no	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha del pago: dd/mm/aaaa ▪ Lugar o medio del pago pendiente: [Mostrar lista desplegable: Débito automático, oficina del operador, oficina del banco, agente del banco, aplicativo del operador, página web del banco, otros]
13	SALDO PREPAGO	Descuento indebido al saldo prepago	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha estimada de la recarga: dd/mm/aaaa ▪ Monto del descuento:
		Falta de activación de recargas, saldo promocional o servicios suplementarios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de la recarga: dd/mm/aaaa ▪ Falta de activación de: recarga / saldo promocional/servicios suplementarios como apps. ▪ Monto pendiente de asignación
		Afiliación a paquetes u otras promociones no solicitadas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de afiliación o descuento: dd/mm/aaaa ▪ Monto de descuento del saldo:
14	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	Suspensión ejecutada no	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de la solicitud: dd/mm/aaaa ▪ Se adjunta la solicitud (Opciones): Si/No
		Suspensión no solicitada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de la suspensión no solicitada: dd/mm/aaaa ▪ Requiere se anule recibos por el periodo en que se encontró suspendido el servicio: Si / No.



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	INFORMACIÓN ADICIONAL A REGISTRAR
			<ul style="list-style-type: none"> Ingrese número o código de los recibos: (solo en caso la respuesta anterior sea Si)
		Suspensión no recibida	<ul style="list-style-type: none"> Fecha en la cual intentó solicitar la suspensión: dd/mm/aaaa
15	TRASLADO	Falta de respuesta a la solicitud de traslado	<ul style="list-style-type: none"> Fecha de la solicitud: dd/mm/aaaa Se adjunta la solicitud (Opciones): Si/No
		Traslado no ejecutado	<ul style="list-style-type: none"> Fecha de la solicitud: dd/mm/aaaa Se adjunta la solicitud (Opciones): Si/No
		Falta de devolución de importes pagados por traslado no ejecutado	<ul style="list-style-type: none"> Fecha de la contratación: dd/mm/aaaa Se adjunta la solicitud (Opciones): Si/No Monto(s) pendiente de devolución: S/ _____
16	REPOSICIÓN DE CHIP	Reposición de CHIP no solicitada	<ul style="list-style-type: none"> Fecha del cambio de CHIP que desconoce
		Reposición de CHIP no atendida	<ul style="list-style-type: none"> Fecha en que solicitó la reposición de CHIP Adjunta solicitud de reposición de CHIP: Sí/No
		Operador no brinda información sobre reposición	<ul style="list-style-type: none"> Fecha de solicitud de información Adjunta solicitud: Sí/No
17	CAMBIO DE TITULARIDAD	Cambio de titularidad no solicitada	<ul style="list-style-type: none"> Fecha del cambio de titularidad que desconoce
		Cambio de titularidad no ejecutada	<ul style="list-style-type: none"> Fecha en que solicitó el cambio de titularidad Adjunta solicitud de cambio de titularidad: Sí/No
		Operador no brinda información sobre cambio de titularidad	<ul style="list-style-type: none"> Fecha de solicitud de información Adjunta solicitud: Sí/No (Adjuntar archivos)
18	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	Servicio no contratado	<ul style="list-style-type: none"> Datos de los recibos cuestionados: <ul style="list-style-type: none"> Nro de recibo Fecha(s) de emisión Fecha(s) de vencimiento Monto(s) reclamado(s)
		Servicios adicionales no contratados	<ul style="list-style-type: none"> Servicio adicional que desconoce Datos de los recibos cuestionados: <ul style="list-style-type: none"> Nro de recibo Fecha(s) de emisión Fecha(s) de vencimiento



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	INFORMACIÓN ADICIONAL A REGISTRAR
		Paquetes no contratados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monto(s) reclamado(s) ▪ Detalle el paquete que desconoce ▪ Datos de los recibos cuestionados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nro de recibo ▪ Fecha(s) de emisión ▪ Fecha(s) de vencimiento ▪ Monto(s) reclamado(s)
		Operador no brinda información sobre contratación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adjunta solicitud: Sí/No (Adjuntar archivo)
19	FACTURACIÓN	Desacuerdo con el cálculo de los consumos facturados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos del recibo <ul style="list-style-type: none"> ○ N° de recibo ○ Fecha de emisión ○ Fecha de vencimiento ▪ Monto reclamado: (obligatorio) ▪ Concepto facturado cuestionado:
		Desacuerdo con la tarifa aplicada de consumos adicionales facturados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos del recibo <ul style="list-style-type: none"> ○ N° de recibo ○ Fecha de emisión ○ Fecha de vencimiento ▪ Monto reclamado: (obligatorio) ▪ Concepto facturado cuestionado: ▪ Tarifa que se debió aplicar:
		Desacuerdo con el cargo por reconexión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos del recibo <ul style="list-style-type: none"> ○ N° de recibo ○ Fecha de emisión ○ Fecha de vencimiento ▪ Monto reclamado: (obligatorio)
		Desacuerdo con otro monto correspondiente a cualquier concepto facturado en el recibo cuyo consumo se desconoce	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos del recibo <ul style="list-style-type: none"> ○ N° de recibo ○ Fecha de emisión ○ Fecha de vencimiento ▪ Monto reclamado: (obligatorio) ▪ Concepto facturado cuestionado:
		Aplicación de incremento tarifario no comunicado previamente (Hasta dos meses después del incremento)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos del recibo <ul style="list-style-type: none"> ○ N° de recibo ○ Fecha de emisión ○ Fecha de vencimiento ▪ Monto reclamado: (obligatorio)
20	COBRO	Pagos no procesados o registrados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos del recibo <ul style="list-style-type: none"> ○ N° de recibo ○ Fecha de emisión ○ Fecha de vencimiento



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	INFORMACIÓN ADICIONAL A REGISTRAR
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monto reclamado: (obligatorio) ▪ Fecha estimada en que se efectuó el pago_ dd/mm/aaaa ▪ Modalidad o lugar de pago (desplegable) <ul style="list-style-type: none"> ○ Débito automático ○ Oficina del operador ○ Oficina del Banco ○ Agente de Banco ○ Aplicativo del operador ○ Página web del Banco ▪ Adjunta documento: Sí/No (Adjuntar archivo)
		Cobro de montos no facturados oportunamente o realizados por documentos distinto al recibo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos del documento de cobro <ul style="list-style-type: none"> ○ N° de documento ○ Fecha de emisión ○ Fecha de vencimiento ▪ Monto reclamado: (obligatorio) ▪ Adjunta documento: Sí/No (Adjuntar archivo)
		Desacuerdo con el monto facturado por el cobro del equipo terminal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos del recibo <ul style="list-style-type: none"> ○ N° de recibo ○ Fecha de emisión ○ Fecha de vencimiento ▪ Monto reclamado: (obligatorio) ▪ Documento que acredite el monto acordado (Adjuntar) (Opcional)
		Desacuerdo con el monto facturado por el reintegro del descuento de equipo de un equipo terminal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos del recibo <ul style="list-style-type: none"> ○ N° de recibo ○ Fecha de emisión ○ Fecha de vencimiento ▪ Monto reclamado: (obligatorio) ▪ Documento que acredite el monto acordado (Adjuntar) (Opcional)
21	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES	Incumplimiento de ofertas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Detalle de la oferta o promoción que se estaría incumpliendo: ▪ Oportunidad en la cual se brindó la oferta/promoción (desplegable) <ul style="list-style-type: none"> ○ Al momento de contratar ○ Posterior a la contratación ▪ Fecha aproximada: dd/mm/aaaa (obligatorio)



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	INFORMACIÓN ADICIONAL A REGISTRAR
		Descuentos no reconocidos/aplicados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Detalle de los beneficios que son descontados por el operador: ▪ Recibo correspondiente al periodo que se realizó el descuento de atributos y/o beneficios <ul style="list-style-type: none"> ○ N° de recibo ○ Fecha de emisión ○ Fecha de vencimiento
		Omisión de información o información inexacta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Detalle de la información omitida: ▪ Oportunidad en la cual se brindó la oferta/promoción (desplegable) <ul style="list-style-type: none"> ○ Al momento de contratar ○ Posterior a la contratación ▪ Fecha aproximada: dd/mm/aaaa (obligatorio)
22	TELÉFONOS PÚBLICOS	Falta de devolución de garantía de teléfonos públicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de solicitud de devolución ▪ Adjuntar solicitud (Opcional)
23	OTRAS SOLICITUDES	Operador no brinda constancia de no adeudo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de solicitud ▪ Adjuntar solicitud (Opcional)
		Falta de entrega del contrato	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de solicitud ▪ Adjuntar solicitud (Opcional) ▪ Señale donde desea que se remita el contrato solicitado
		Falta de entrega de guía telefónica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de solicitud ▪ Adjuntar solicitud (Opcional) ▪ Señale donde desea que se remita la guía telefónica solicitada
		Solicitud de exclusión en la guía telefónica no recibida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha en que intentó solicitar la exclusión en la guía telefónica ▪ Adjuntar solicitud (Opcional)
		Falta de atención a la solicitud de exclusión en la guía telefónica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de solicitud ▪ Adjuntar solicitud (Opcional)
		Solicitud de cesión de posición contractual no recibida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha en que intentó presentar la solicitud de sesión de posición contractual ▪ Adjuntar solicitud (Opcional)
		Negativa injustificada de la cesión de posición contractual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de solicitud ▪ Adjuntar solicitud (Opcional)



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	INFORMACIÓN ADICIONAL A REGISTRAR
		Cesión de posición contractual no ejecutada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de solicitud ▪ Adjuntar solicitud (Opcional)
		Solicitud de cambio de nombre no recibida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha en que intentó solicitar el cambio de nombre ▪ Adjuntar solicitud (Opcional)
		Cambio de nombre no ejecutado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de solicitud ▪ Adjuntar solicitud (Opcional)
		Desistimiento de migración no recibida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha en que intentó solicitar el desistimiento de migración ▪ Adjuntar solicitud (Opcional)
		Desistimiento de migración no ejecutada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de desistimiento de migración ▪ Adjuntar solicitud (Opcional)
		Solicitud de cambio de número telefónico no recibida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha en que intentó solicitar el cambio de número ▪ Adjuntar solicitud (Opcional)
		Solicitud de cambio de número telefónico no ejecutada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de solicitud ▪ Adjuntar solicitud (Opcional)
		Problemas con la página web y/o aplicativo móvil del operador	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adjuntar evidencia del inconveniente

6.2 Traslado del problema a la empresa operadora

El Sistema traslada la información registrada a la empresa operadora a través de un sistema web (cuyo detalle será provisto en el Manual de Operaciones¹⁰) el cual pone a disposición bandejas de trabajo para la atención de los problemas registrados.

Adicionalmente, el Sistema notifica por correo electrónico a la empresa operadora que corresponda, todos los problemas registrados durante el día, siendo configurable en función a la cantidad de problemas que se reciban (que sea una vez al día o en horarios específicos) los siguientes datos del problema reportado:

- Servicio que tiene problema
- Código de pedido
- Canal de atención del operador
- Departamento / Provincia / Distrito
- Dirección del problema
- Categoría del problema
- Subcategoría del problema
- Fecha **de inicio del problema**
- Descripción del problema
- Fecha de presentación

¹⁰ A ser entregado en su oportunidad a las empresas operadoras.



- Canal de atención
- Plazo de atención
- Documentos adjuntos

6.3 Registro de la atención del problema por parte de la empresa operadora

La empresa operadora a través del Sistema realiza lo siguiente:

- Consulta sobre los problemas asignados a su bandeja de trabajo.
- Atiende los casos de problemas asignados. Para tal efecto, la empresa operadora debe responder todos los problemas y describir la atención, según los siguientes casos:
 - *Caso solucionado.* Respuesta que se brinda cuando el problema se atiende y soluciona.
 - *Caso con solución programada.* Respuesta que se brinda cuando se programa su solución para una fecha específica.
Por ningún motivo, los incidentes relacionados con la calidad del servicio podrán ser registrados como casos con solución programada.
 - *Caso en plazo y con código de SAR o Reclamo.* Respuesta que se brinda en aquellos casos en los cuales el problema se encuentra dentro de un procedimiento de reclamo o en plazo para ejecutar la solución anticipada de reclamo - SAR.
 - *Caso improcedente.* Respuesta que se brinda en aquellos casos en los cuales la empresa operadora considera que el problema registrado por el usuario final no corresponde que sea atendido. En tales casos la empresa operadora debe sustentar el motivo de dicha respuesta.

Tabla N° 3: Información de la respuesta de la empresa operadora según la categoría y subcategoría del problema

N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	RESPUESTA DE LA EMPRESA OPERADORA
1	BAJA	Baja no ejecutada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo de no haber ejecutado la baja: ▪ Ejecutó(rá) la baja: (Si /No) ▪ Fecha de ejecución de la baja: dd/mm/aaaa ▪ Saldo pendiente de pago: ▪ Importe de ajustes realizados: ▪ Motivo por el cual no procedería la ejecución de la baja:
		Baja no solicitada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo de haber ejecutado la baja sin ser solicitada: ▪ Reactivó el servicio: (Si /No) ▪ Fecha de reactivación del servicio: dd/mm/aaaa ▪ Importe de ajustes realizados: ▪ Motivo por el cual no procedería la reactivación del servicio:
		Baja no recibida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo por el cual no recibió la solicitud de baja: ▪ Brindar el código de pedido ▪ Fecha de ejecución de la baja: dd/mm/aaaa
2	BLOQUEO DE EQUIPO	Bloqueo de equipo terminal no ejecutado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecutó bloqueo de equipo: Si/No ▪ Adjuntar documento que acredite el bloqueo (obligatorio)



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	RESPUESTA DE LA EMPRESA OPERADORA
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo de no haber ejecutado el bloqueo: ▪ Se registró el IMEI en su EIR: Si / No ▪ Fecha de reporte del IMEI en su EIR: dd/mm/aaaa ▪ Existe vinculación entre el IMEI y el servicio: Si/No ▪ Motivo por el cual no procedería el bloqueo:
		Bloqueo de equipo terminal no recibido	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo por el cual no recibió la solicitud de bloqueo de equipo terminal ▪ Brindar el código de pedido ▪ Ejecutó bloqueo de equipo: Si/No ▪ Existe vinculación entre el IMEI y el servicio: Si/No ▪ Fecha de ejecución del bloqueo del equipo terminal: dd/mm/aaaa ▪ Adjuntar documento que acredite el bloqueo (obligatorio) ▪ Se registró el IMEI en su EIR: Si / No ▪ Fecha de reporte del IMEI en su EIR: dd/mm/aaaa ▪ Motivo por el cual no procedería el bloqueo:
		Reporte de recuperación de equipo no ejecutado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecutó el reporte de recuperación de equipo: Sí/No ▪ Fecha de ejecución del reporte de recuperación del equipo: dd/mm/aaaa ▪ Adjuntar documento que acredite la recuperación (obligatorio) ▪ Existe vinculación entre el IMEI y el servicio: Si/No ▪ Motivo por el cual NO procedería la recuperación (opcional)
		Recuperación de equipo no solicitada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecutó bloqueo de equipo: Si/No ▪ Fecha de ejecución del bloqueo: dd/mm/aaaa ▪ Adjuntar documento que acredite el bloqueo (obligatorio) ▪ Existe vinculación entre el IMEI y el servicio: Si/No ▪ Motivo por el cual no procedería el bloqueo (opcional)
		Equipo figura recuperado y no puede ser usado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo se encuentra bloqueado en su EIR: Sí/No ▪ Adjuntar evidencia (obligatorio) ▪ Motivo por el cual estaría bloqueado



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	RESPUESTA DE LA EMPRESA OPERADORA
		Equipo no reportado como bloqueado y no puede ser usado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo se encuentra bloqueado en su EIR: Sí/No ▪ Adjuntar evidencia (obligatorio) ▪ Motivo por el cual estaría bloqueado
3	CALIDAD	Sin servicio y está al día en sus pagos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo por el cual no tiene servicio: ▪ Restableció el servicio (Si/No) ▪ Fecha y hora que restableció el servicio: dd/mm/aaaa ▪ Importe de ajustes realizados: ▪ Motivo por el cual no procedería:
		Problemas de Velocidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo de los problemas de velocidad: ▪ Solucionó problemas de velocidad (Si/No) ▪ Fecha y hora que solucionó: dd/mm/aaaa ▪ Motivo por el cual no procedería:
		Intermitencia (indicar llamadas, SMS y/o datos)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo de los problemas de intermitencia: ▪ Solucionó problemas de intermitencia (Si/No) ▪ Fecha y hora que solucionó: dd/mm/aaaa ▪ Motivo por el cual no procedería:
4	INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES CONTRACTUALES	Incumplimiento de contrato	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solucionó el problema (Si/No) ▪ Fecha y hora que solucionó: dd/mm/aaaa ▪ Detalle la solución al problema ▪ Motivo por el cual no procedería:
5	CUESTIONAMIENTO DE TITULARIDAD PREPAGO	Falta de ejecución del cuestionamiento de titularidad prepago	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo de no haber ejecutado el cuestionamiento de titularidad prepago: ▪ Ejecutó el cuestionamiento (Si / No) ▪ Fecha de retiro de los datos quien cuestiona del Registro de Abonados: dd/mm/aaaa ▪ Fecha de programación de la suspensión: dd/mm/aaaa. ▪ Fecha de programación de la baja: dd/mm/aaaa ▪ Motivo por el cual no procedería el cuestionamiento:
6	DETALLE DE LLAMADAS	Falta de entrega de facturación detallada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo por el cual no entregó la facturación detallada: ▪ Entregó la facturación detallada: (Si/No) ▪ Medio de entrega de la facturación detallada: física / electrónica ▪ Fecha de entrega: dd/mm/aaaa. ▪ Motivo por el cual no procedería la entrega de facturación detallada:



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	RESPUESTA DE LA EMPRESA OPERADORA
		Falta de entrega del detalle de llamadas entrantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo por el cual no entregó el detalle de llamadas entrantes: ▪ Entregó el detalle de llamadas entrantes (Si/No) ▪ Medio de entrega de las llamadas entrantes: física / electrónica ▪ Fecha de entrega: dd/mm/aaaa. ▪ Motivo por el cual no procedería la entrega del detalle de llamadas entrantes:
7	INSTALACIÓN / ACTIVACIÓN	Falta de instalación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo por el cual no instaló el servicio: ▪ Instaló el servicio: Si/No ▪ Fecha de la instalación: dd/mm/aaaa. ▪ Motivo por el cual no procedería la instalación del servicio:
		Falta de activación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo por el cual no activó el servicio: ▪ Activó el servicio: Si/No ▪ Fecha de activación: dd/mm/aaaa. ▪ Motivo por el cual no corresponde activar el servicio:
		Falta de devolución de importes pagados por instalación/activación no ejecutada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procede devolución de importes: Sí/No ▪ Importe a devolver: ▪ Fecha de devolución: dd/mm/aaaa ▪ Medio probatorio (obligatorio) ▪ En caso no proceda la devolución, señalar motivo (opcional)
8	MIGRACIÓN	Migración a plan tarifario no solicitado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo de haber ejecutado la migración sin ser solicitada: ▪ Ejecutó el retorno del plan (Si/No) ▪ Fecha de retorno de plan tarifario: dd/mm/aaaa. ▪ Nombre del plan al que se retorna: ▪ Importe de ajustes realizados: ▪ Motivo por el cual no procedería:
		Migración a plan tarifario no ejecutado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo de no haber ejecutado la migración: ▪ Ejecutó la migración: (Si/No) ▪ Fecha de migración: dd/mm/aaaa. ▪ Nombre del plan actual: ▪ Importe de ajustes realizados: ▪ Motivo por el cual no procedería:
		Migración no recibida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo por el cual no recibió la solicitud de migración: ▪ Brinda el código de pedido ▪ Fecha de ejecución de la migración: dd/mm/aaaa
9	PORTABILIDAD NUMÉRICA	Portabilidad no ejecutada por el	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo de la no ejecución de la portabilidad por el Cedente:



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	RESPUESTA DE LA EMPRESA OPERADORA
		Cedente (no recibe llamadas del operador Cedente y sí puede realizar llamadas desde el operador Receptor)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Cedente ejecutó la portabilidad: Si/No ▪ Fecha de la ejecución de la portabilidad por parte del Cedente: ▪ Motivo por el cual no procedería:
		Portabilidad no ejecutada por el Receptor (no puede hacer ni recibir llamadas desde el operador Receptor)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo de la no ejecución de la portabilidad por el Receptor: ▪ Receptor ejecutó la portabilidad: Si/No ▪ Fecha de la ejecución de la portabilidad por el Receptor: ▪ Motivo por el cual no procedería:
		Rechazo injustificado de la Solicitud de Portabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo del rechazo injustificado de la Solicitud de Portabilidad por el Cedente: ▪ Respondió procedente a la Solicitud de Portabilidad (Si/No) ▪ Motivo por el cual no procedería:
		Falta de consentimiento del abonado para efectuar la portabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se retornó la línea al operador original: [Sí/No] ▪ Fecha de retorno: [Solo en caso respuesta anterior es Sí] ▪ Se realizaron ajustes: [Sí/No] ▪ Importe de ajuste (Inc. IGV):
10	POSTES Y CABLES	Postes en mal estado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procede cambio o arreglo de poste: Si /No ▪ Fecha de ejecución del cambio o arreglo: dd/mm/aaaa. ▪ Motivo por el cual no procedería: No es de propiedad de la empresa / No se ubica dirección / En la dirección no hay dicha infraestructura / Otro (especificar)
		Cableado en mal estado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procede cambio o arreglo del cableado: Si/No ▪ Fecha de ejecución del cambio o arreglo: dd/mm/aaaa. ▪ Motivo por el cual no procedería: No es de propiedad de la empresa / No se ubica dirección / En la dirección no hay dicha infraestructura / Otro (especificar)
11	RECIBO	Falta de entrega de recibo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo por el cual no entregó el recibo: ▪ Entregó el recibió (Si/No) ▪ Medio de entrega del recibo solicitado: física / electrónica ▪ Fecha de entrega: dd/mm/aaaa
12	RECONEXIÓN	Reconexión ejecutada no	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo por el cual no ejecutó la reconexión ▪ Ejecutó la reconexión: Si /No ▪ Fecha de ejecución de la reconexión: dd/mm/aaaa.



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	RESPUESTA DE LA EMPRESA OPERADORA
13	SALDO PREPAGO	Descuento indebido al saldo prepago	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo por el cual no procedería: ▪ Motivo del error del descuento: ▪ Descuento incorrecto: Si/No ▪ Devolvió el descuento: Si/No ▪ Fecha de devolución: dd/mm/aaaa ▪ Monto de la devolución: ▪ Motivo por el cual no procedería:
		Falta de activación de recargas, saldo promocional o servicios suplementarios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo de la falta de activación: ▪ Activó lo solicitado por el usuario final: Si / No ▪ Fecha de activación de recarga, saldo promocional o servicios suplementarios: dd/mm/aaaa. ▪ Motivo por el cual no procedería:
		Afiliación a paquetes u otras promociones solicitadas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desafilió de paquetes/promociones cuestionados: Sí/No ▪ Adjuntar evidencia: (obligatorio) ▪ Realizó devolución de saldo descontado: Sí/No ▪ Importe de devolución ▪ Fecha de devolución: dd/mm/aaaa ▪ En caso no corresponda la desafiliación del paquete/promoción señale los motivos:
14	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	Suspensión ejecutada no	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo de no haber ejecutado la suspensión: ▪ Ejecutó la suspensión: Si/ No ▪ Fecha de ejecución de la suspensión: dd/mm/aaaa. ▪ Importe de ajustes realizados: ▪ Motivo por el cual no procedería:
		Suspensión solicitada no	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo de haber ejecutado la suspensión sin ser solicitada: ▪ Reactivó el servicio: (Si/No) ▪ Fecha de reactivación: dd/mm/aaaa ▪ Importe de ajustes realizados: ▪ Motivo por el cual no procedería:
		Suspensión recibida no	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo por el cual no recibió la solicitud de suspensión: ▪ Brinda el código de pedido ▪ Fecha de ejecución de la suspensión: dd/mm/aaaa
15	TRASLADO	Falta de respuesta a la solicitud de traslado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo por el cual no brindó respuesta a la solicitud de traslado ▪ Se ejecutó el traslado: Si / No ▪ Fecha programada para el traslado: dd/mm/aaa ▪ Motivo por el cual no procedería: Facilidades técnicas en la zona/ Facilidades técnicas en el domicilio o edificio/ Otro (especificar).



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	RESPUESTA DE LA EMPRESA OPERADORA
		Traslado ejecutado no	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivo por el cual no ejecutó la solicitud de traslado ▪ Ejecutó el traslado: Si/ No ▪ Fecha de ejecución del traslado: dd/mm/aaaa. ▪ Motivo por el cual no procedería: Facilidades técnicas en la zona/ Facilidades técnicas en el domicilio o edificio / Otro (especificar)
		Falta de devolución de importes pagados por traslado no ejecutado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procede devolución de importes: Sí/No ▪ Importe a devolver: ▪ Fecha de devolución: dd/mm/aaaa ▪ Medio probatorio (obligatorio) ▪ En caos no proceda la devolución, señalar motivo (opcional)
16	REPOSICIÓN DE CHIP	Reposición de CHIP no solicitada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha y hora de la solicitud de reposición de CHIP ▪ Canal empleado para la reposición ▪ Lugar de la reposición de CHIP ▪ Adjunte sustento de la verificación de identidad del solicitante (Consulta al RENIEC) ▪ Copia de la solicitud de Reposición de CHIP
		Reposición de CHIP no atendida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecutó reposición de CHIP [Desplegable Sí/No] ▪ Fecha de reposición de CHIP: ▪ Adjunte documento que acredite la conformidad del usuario: "
		Operador no brinda información sobre reposición	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha y hora de la solicitud de reposición de CHIP ▪ Canal empleado para la reposición ▪ Lugar de la reposición de CHIP ▪ Adjunte sustento de la verificación de identidad del solicitante (Consulta al RENIEC) ▪ Copia de la solicitud de Reposición de CHIP"
17	CAMBIO DE TITULARIDAD	Cambio titularidad solicitada de no	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha y hora de la solicitud de cambio de titularidad ▪ Canal empleado para el cambio de titularidad ▪ Lugar del cambio de titularidad ▪ Adjunte sustento de la verificación de identidad del solicitante (Consulta al RENIEC) ▪ Copia de la solicitud de cambio de titularidad"



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	RESPUESTA DE LA EMPRESA OPERADORA
		Cambio de titularidad no ejecutada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecutó el cambio de titularidad [Desplegable Sí/No] ▪ Fecha del cambio de titularidad: ▪ Adjunte documento que acredite la conformidad del usuario: "
		Operador no brinda información sobre cambio de titularidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha y hora de la solicitud de cambio de titularidad ▪ Canal empleado para el cambio de titularidad ▪ Lugar del cambio de titularidad ▪ Adjunte sustento de la verificación de identidad del solicitante (Consulta al RENIEC u otro) ▪ Copia de la solicitud de cambio de titularidad"
18	CONTRATACIÓN NO SOLICITADA	Servicio no contratado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha y hora de la contratación ▪ Canal empleado para la contratación ▪ Lugar de la contratación del servicio ▪ Adjunte sustento de la verificación de identidad del solicitante (Consulta al RENIEC u otro) ▪ Copia del CONTRATO. ▪ Estado actual del servicio (Activo, en baja, suspendido) ▪ Importes pendientes de pago (inc. IGV):
		Servicios adicionales no contratados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estado actual del servicio adicional (Activo, en baja): ▪ Canal empleado para la adquisición del servicio adicional: ▪ Fecha de adquisición del servicio adicional: ▪ Corresponde ajuste o devolución [Sí/No] ▪ Importe de ajuste o devolución (inc. IGV):
		Paquetes no contratados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estado actual del paquete (Activo, en baja): ▪ Canal empleado para la adquisición del paquete: ▪ Fecha de adquisición del paquete: ▪ Corresponde ajuste o devolución [Sí/No] ▪ Importe de ajuste o devolución (inc. IGV):



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	RESPUESTA DE LA EMPRESA OPERADORA
		Operador no brinda información sobre contratación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha y hora de la contratación ▪ Canal empleado para la contratación ▪ Lugar de la contratación del servicio ▪ Adjunte sustento de la verificación de identidad del solicitante (Consulta al RENIEC u otro) ▪ Copia del CONTRATO. ▪ Estado actual del servicio (Activo, en baja, suspendido) ▪ Importes pendientes de pago (inc. IGV):
19	FACTURACIÓN	Desacuerdo con el cálculo de los consumos facturados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizó ajuste: Sí/No ▪ Señalar importe ajustado: ▪ Adjuntar evidencia: (obligatorio) ▪ En caso no corresponda ajuste, señalar el motivo: ▪ Importe correcto del concepto cuestionado:
		Desacuerdo con la tarifa aplicada de consumos adicionales facturados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizó ajuste: Sí/No ▪ Señalar importe ajustado: ▪ Adjuntar evidencia: (obligatorio) ▪ En caso no corresponda ajuste, señalar el motivo: ▪ Importe correcto la tarifa cuestionada:
		Desacuerdo con el cargo por reconexión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizó ajuste: Sí/No ▪ Señalar importe ajustado: ▪ Adjuntar evidencia: (obligatorio) ▪ En caso no corresponda ajuste, señalar el motivo: ▪ Importe correcto la tarifa por reconexión:
		Desacuerdo con otro monto correspondiente a cualquier concepto facturado en el recibo cuyo consumo se desconoce	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizó ajuste: Sí/No ▪ Señalar importe ajustado: ▪ Adjuntar evidencia: (obligatorio) ▪ En caso no corresponda ajuste, señalar el motivo: ▪ Importe que debió ser facturado:
		Aplicación de incremento tarifario no comunicado previamente (Hasta dos meses después del incremento)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizó ajuste: Sí/No ▪ Señalar importe ajustado: ▪ Adjuntar evidencia: (obligatorio) ▪ En caso no corresponda ajuste, señalar el motivo: ▪ Adjuntar medio probatorio que acredite la comunicación del incremento tarifario: (obligatorio)
20	COBRO	Pagos no procesados o registrados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizó ajuste: Sí/No ▪ Señalar importe ajustado: ▪ Adjuntar evidencia: (obligatorio)



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	RESPUESTA DE LA EMPRESA OPERADORA
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso no corresponda ajuste, señalar el motivo:
		Cobro de montos no facturados oportunamente o realizados por documentos distinto al recibo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizó ajuste: Sí/No ▪ Señalar importe ajustado: ▪ Adjuntar evidencia: (obligatorio) ▪ En caso no corresponda ajuste, señalar el motivo:
		Desacuerdo con el monto facturado por el cobro del equipo terminal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizó ajuste: Sí/No ▪ Señalar importe ajustado: ▪ Adjuntar evidencia: (obligatorio) ▪ En caso no corresponda ajuste, señalar el motivo: ▪ Informar el correcto importe a facturar:
		Desacuerdo con el monto facturado por el reintegro del descuento de equipo de un equipo terminal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizó ajuste: Sí/No ▪ Señalar importe ajustado: ▪ Adjuntar evidencia: (obligatorio) ▪ En caso no corresponda ajuste, señalar el motivo: ▪ Informar el correcto importe a facturar:
21	INCUMPLIMIENTO DE OFERTAS Y PROMOCIONES	Incumplimiento de ofertas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Corresponde aplicación de oferta/promoción: Sí/No ▪ Detalle de la oferta/promoción a aplicar: ▪ Fecha de fin de la promoción a aplicar: dd/mm/aaaa ▪ Corresponde realizar ajuste o devolución: Sí/No ▪ Importe de ajuste o devolución: ▪ Adjuntar evidencia (obligatorio) ▪ En caso no corresponda aplicar la promoción, señale los motivos:
		Descuentos no reconocidos/aplicados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Corresponde aplicación de descuento: Sí/No ▪ Detalle de la oferta/promoción a aplicar: ▪ Fecha de fin de la promoción a aplicar: dd/mm/aaaa ▪ Corresponde realizar ajuste o devolución: Sí/No ▪ Importe de ajuste o devolución: ▪ Adjuntar evidencia (obligatorio) ▪ En caso no corresponda aplicar la promoción, señale los motivos:
		Omisión de información o información inexacta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información que debió ser brindada al abonado: ▪ Corresponde alguna medida correctiva: Sí/No ▪ Detalle las acciones correctivas realizadas por el operador:



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	RESPUESTA DE LA EMPRESA OPERADORA
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adjunte evidencia de las medidas:
22	TELÉFONOS PÚBLICOS	Falta de devolución de garantía de teléfonos públicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Corresponde devolución de garantía: Sí/No ▪ Importe de devolución: ▪ Fecha de devolución: ▪ Adjunte evidencia de la devolución realizada:
23	OTRAS SOLICITUDES	Operador no brinda constancia de no adeudo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Abonado presenta importes pendientes de pago: Sí/No ▪ Importes pendientes: ▪ Adjunte constancia de no adeudo:
		Falta de entrega del contrato	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de entrega del contrato. ▪ Adjunte evidencia de la entrega del contrato
		Falta de entrega de guía telefónica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de entrega de guía telefónica ▪ Adjunte evidencia de la entrega de la guía telefónica.
		Solicitud de exclusión en guía telefónica no recibida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de ejecución ▪ Adjunte evidencia de la ejecución
		Falta de atención a la solicitud de exclusión en la guía telefónica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de ejecución ▪ Adjunte evidencia de la exclusión en la guía telefónica ▪ En caso que no se pueda ejecutar la exclusión, señale el motivo (Opcional)
		Solicitud de cesión de posición contractual no recibida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de ejecución ▪ Adjunte evidencia de la ejecución
		Negativa injustificada de la cesión de posición contractual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecutará la solicitud de cesión de posición contractual (Sí/No) ▪ Fecha de ejecución ▪ Adjunte evidencia de la ejecución ▪ En caso que no corresponda ejecutar la cesión de posición contractual, señale el motivo (Opcional)
		Cesión de posición contractual no ejecutada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecutará la solicitud de cesión de posición contractual (Sí/No) ▪ Fecha de ejecución ▪ Adjunte evidencia de la ejecución ▪ En caso que no corresponda ejecutar la cesión de posición contractual, señale el motivo (Opcional)
		Solicitud de cambio de nombre no recibida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de ejecución ▪ Adjunte evidencia de la ejecución



N°	CATEGORÍA DEL PROBLEMA	SUBCATEGORÍA DEL PROBLEMA	RESPUESTA DE LA EMPRESA OPERADORA
		Cambio de nombre no ejecutado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de ejecución ▪ Adjunte evidencia de la ejecución ▪ En caso que no corresponda ejecutar el cambio de nombre señale el motivo (Opcional)
		Desistimiento de migración no recibida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de ejecución ▪ Adjunte evidencia de la ejecución ▪ En caso que no corresponda ejecutar el desistimiento, señale el motivo (Opcional)
		Desistimiento de migración no ejecutada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de ejecución ▪ Adjunte evidencia de la ejecución ▪ En caso que no corresponda ejecutar el desistimiento, señale el motivo (Opcional)
		Solicitud de cambio de número telefónico no recibida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de ejecución ▪ Adjunte evidencia de la ejecución ▪ En caso que no corresponda ejecutar el cambio de número, señale el motivo (Opcional)
		Solicitud de cambio de número telefónico no ejecutada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha de ejecución ▪ Adjunte evidencia de la ejecución ▪ En caso que no corresponda ejecutar el cambio de número, señale el motivo (Opcional)
		Problemas con la página web y/o aplicativo móvil del operador	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Detalle la solución brindada ▪ Adjuntar evidencia

Opcionalmente la empresa operadora, para cualquier caso antes señalado puede cargar un archivo que sustente la atención al problema registrado.

- El Sistema registra la fecha de cierre del caso, tomando en cuenta la fecha de atención del problema por el cual la empresa operadora brinda respuesta en la respectiva bandeja de trabajo.
- Exporta de la bandeja de trabajo la información de los problemas asignados. Los datos a exportar corresponden a los archivos adjuntos que el usuario final registró. El filtro de exportación es por fecha, según la selección que requiera la empresa operadora.

En caso el usuario final cancele el registro del problema reportado, el Sistema notifica a la empresa operadora vía correo electrónico y el Sistema considera el problema reportado como cerrado.

Nota: En caso el usuario final hubiera presentado una reclamación que se encuentre en plazo para la ejecución de una solución anticipada de reclamo - SAR, o un reclamo que se encuentre en trámite en primera o segunda instancia por el mismo hecho o problema registrado en el Sistema, la empresa operadora informa de dicha situación al Sistema, y se abstiene de gestionar la atención del problema por este medio; debiendo seguir con la solución anticipada de reclamo – SAR o el trámite del procedimiento de reclamo respectivo.

6.4 Validación de la atención del problema por parte del usuario final

Una vez vencido el plazo para la atención de las gestiones por parte de la empresa operadora, el usuario final a través del correo electrónico registrado en el Sistema, recibe la respuesta de la atención brindada por la empresa operadora.



En el caso del Aplicativo Móvil, el usuario final recibe un mensaje de comunicación desde la misma aplicación.

Si el usuario final, está conforme con la atención recibida de la empresa operadora, selecciona la opción aceptar. Si el usuario final no está conforme con la atención, o no haya recibido respuesta al problema en el plazo requerido, selecciona la opción rechazar, permitiendo al Sistema de ser el caso, el registro de un reclamo siempre que la categoría del problema sea materia reclamable y no implique la suspensión de pagos. El Sistema muestra una opción (tales como ícono emergente) que permita al usuario final visualizar las materias reclamables habilitadas a través del Sistema, además de indicar que no implican la suspensión de pagos.

En cualquiera de los escenarios, el usuario final realiza una calificación de la atención recibida de la empresa operadora.

6.5 Registro de reclamo por parte del usuario final

El usuario final puede registrar un reclamo en caso no esté conforme con la atención brindada o no haya recibido respuesta por parte de la empresa operadora en el plazo establecido. Ello, es factible siempre y cuando el problema reportado sea una materia reclamable y no implique la suspensión de pagos.

El Sistema genera un archivo del formulario de reclamo con los datos registrados, y de ser el caso con los archivos adjuntos proporcionados por el usuario final. Cabe precisar que el reclamo se genera considerando la información inicialmente registrada en el Sistema, sin que el usuario pueda en ese momento, modificar su pretensión respecto del problema comunicado al inicio de la gestión del problema. El usuario final puede incluir información adicional del problema reportado a fin de que el formulario de reclamo se encuentre debidamente completado. Asimismo, el usuario final debe brindar su conformidad respecto del formulario de reclamo y la información adjunta según corresponda; así como solicitar su presentación ante la empresa operadora.

La presentación del reclamo 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 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.

El Sistema traslada la información del reclamo a través del sistema web a las bandejas de trabajo habilitadas a la empresa operadora, la cual asignará el código de reclamo correspondiente.

6.6 Comunicación del reclamo a la empresa operadora

El Sistema notifica por correo electrónico a la empresa operadora el reclamo presentado por el usuario final, con la siguiente información:

- Código del problema
- Tipo de servicio
- Código de servicio
- Tipo de Documento de Identidad
- Número de Documento de Identidad
- Nombres y apellidos del usuario final
- Categoría del problema
- Subcategoría del problema
- Código de pedido
- Fecha del problema



- **Plazo de atención del reclamo**
- **Información adicional**

6.7 Generación y entrega del código de reclamo por parte de la empresa operadora

La empresa operadora se encuentra obligada a generar el código de reclamo correspondiente e informar de dicho código, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos.

6.8 Comunicación al usuario final del código de reclamo

El Sistema comunica al usuario final por correo electrónico, el código de reclamo generado por la empresa operadora; el formulario del reclamo y documentos adicionales de corresponder, y le informa que el reclamo ha sido trasladado a la empresa operadora indicándole además el plazo de atención del reclamo.

La comunicación al usuario final necesariamente se realizará a través de correo electrónico, independientemente de que se realice de forma adicional a través de la aplicación móvil.

6.9 Visualización de los problemas registrados a través del Sistema

El usuario final a través de la página web o el aplicativo móvil del OSIPTTEL, puede visualizar el estado de los problemas reportados a su empresa operadora. El Sistema mostrará el histórico de los problemas reportados, visualizando en primer orden los casos de problemas cuyo estado se encuentren atendidos. Asimismo, puede visualizar la siguiente información:

- Código del problema
- Fecha de presentación del problema
- Código de servicio
- Número de servicio
- Estado del problema
- Empresa Operadora
- Calificación del usuario final a la atención brindada

6.10 Anulación del registro del problema

El usuario final puede acceder al Sistema para anular el registro del problema. El Sistema le informará al usuario final que el registro del problema ha sido anulado a través de un correo electrónico.

En caso que el usuario anule el registro del problema, no podrá volver a generar un nuevo registro por el mismo hecho.

6.11 Cierre de la atención al problema reportado

En caso el usuario final esté conforme con la respuesta brindada por la empresa operadora y realice la calificación de la atención recibida, se registra dicha acción y se reporta en el Sistema como caso cerrado, registrándose además la fecha y hora.

El Sistema notifica por correo electrónico al usuario final, el cierre del problema reportado, incluyendo los siguientes datos:

- Código del problema
- Tipo de servicio
- Número de servicio
- Categoría del problema
- Subcategoría del problema
- Nombre y apellidos del usuario final



- Fecha de apertura o registro del problema
- Fecha de respuesta de la empresa operadora
- Fecha de calificación de la atención recibida

6.12 Alerta de vencimiento de plazos a la empresa operadora

El Sistema notificará a la empresa operadora vía correo electrónico por lo menos un día antes del vencimiento del plazo para la atención del problema reportado por el usuario final.

6.13 Acceso de la empresa operadora a la información de los reclamos

El Sistema habilita una opción en la bandeja de trabajo asignada a la empresa operadora para que acceda de manera masiva a la información de los reclamos presentados a través del Sistema. La empresa operadora podrá exportar la información indicada en el numeral 6.2 (Traslado del problema a la empresa operadora) la cual se encuentra almacenada en la citada bandeja.

6.14 Plazos de registro y atención de casos en el Sistema de Gestión de Usuarios

- **Los problemas se pueden registrar durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Los problemas que se registren los días sábado, 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.**
- **Únicamente, para las categorías de postes y cableado, la empresa operadora cuenta con un plazo máximo de diez (10) días hábiles para brindar una respuesta a los problemas registrados por los usuarios. Para todas las demás categorías y subcategorías, el plazo de atención es de tres (3) días hábiles.**
- **El usuario final tiene el plazo máximo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente del registro de respuesta por parte de la empresa operadora o del vencimiento del plazo para la atención para que pueda calificar la atención recibida y/o iniciar un reclamo. Caso contrario, el Sistema cerrará de manera automática el caso.**

VII. REGISTRO DEL PROBLEMA POR EL USUARIO CON APOYO DE PERSONAL DEL OSIPTTEL

El usuario final puede registrar su problema con apoyo del personal de orientación del OSIPTTEL, para lo cual además de la información requerida en los numerales V y 6.1 del presente Instructivo, el Sistema genera automáticamente el registro de la información del canal de atención del OSIPTTEL desde el cual se reporta el problema del usuario final. Dicha información incluye la ubicación geográfica de la oficina del OSIPTTEL a nivel nacional.

El personal del OSIPTTEL puede registrar casos en nombre del usuario final, para tal efecto el OSIPTTEL habilitará una opción para realizar dichos registros.

VII. INFORMACIÓN A SER ENTREGADA POR LAS EMPRESAS OPERADORAS Y OTROS ASPECTOS

Las empresas operadoras deben entregar la información completa y actualizada de forma permanente a través del sistema web habilitado por el OSIPTTEL cuyo detalle será provisto en el Manual de Operaciones del Sistema, a fin de facilitar de forma sencilla y ágil, la interacción en el llenado de la información por parte del usuario final. La información mínima requerida es la siguiente:

- Canales de atención
Relación de cada uno de los canales de atención desagregados por tipo de solicitud o trámite.
- Centros de Atención y Puntos de Venta habilitados para la presentación de solicitudes o trámites



- Relación de la ubicación geográfica de los Centros de Atención a nivel nacional
- Relación de la ubicación geográfica de los Puntos de Venta habilitados para la presentación de solicitudes o trámites a nivel nacional

- Código de Pedido
Nomenclatura de los códigos de pedido por tipo de solicitud o trámite.

Para el funcionamiento del Sistema se requiere trabajar con una codificación que permita identificar a la empresa operadora, el tipo de servicio, la categoría del problema, la subcategoría del problema y el Tipo de Documento de Identidad, por lo que se utilizará una codificación interna aplicable para el Sistema. La empresa operadora realiza la equivalencia de los códigos del Sistema con la codificación que utiliza al interno en sus sistemas, a fin de que interactúe de manera correcta. La equivalencia de códigos es establecida en el Manual de operaciones del Sistema de Gestión de Usuarios.

Ejemplos de codificación de tipo de servicio:

CS01: Servicio público móvil postpago

CS02: Servicio público móvil prepago

CS03: Telefonía fija

CS04: Internet fijo

CS05: Internet móvil

CS06: Televisión de paga

CS07: Telefonía fija e Internet fijo

CS08: Telefonía fija y Televisión de paga

CS09: Internet fijo y Televisión de paga

CS10: Telefonía fija, Internet fijo y Televisión de paga

CS11: Telefonía fija, Internet fijo, Televisión de paga y Servicio público móvil

OTROS ASPECTOS:

El Sistema de Gestión de Usuarios autocompletará la información en los casos que la misma haya sido previamente registrada por el usuario final.

IX. PREVISIONES EN CASO DE CONTINGENCIAS

- En caso de indisponibilidad del Sistema de Gestión de Usuarios por problemas técnicos, de conectividad u otros, las empresas operadoras utilizarán buzones de correo electrónico habilitados previamente por el OSIPTEL. Dichos buzones se emplearán para el envío y/o recepción de los casos de problemas reportados por los usuarios finales.

El OSIPTEL comunica a la dirección de correo electrónico de las empresas operadoras, el cese de dicha indisponibilidad; a fin que las empresas operadoras reinicien la utilización del Sistema de Gestión de Usuarios.

- En caso de indisponibilidad de los sistemas de la empresa operadora 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, ésta debe ser acreditada dentro de los cuatro (04) días hábiles siguientes de producida la causa. La empresa operadora debe comunicar tal situación, a través del correo electrónico del OSIPTEL y mediante comunicación escrita.

Ante el cese de la indisponibilidad, la empresa operadora debe cumplir con regularizar el registro de la información en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, contado a partir del día siguiente de finalizada la referida indisponibilidad. Si la empresa operadora no cumpliera con regularizar la remisión de la



información en el plazo anteriormente establecido o si lo hubiera hecho en forma incompleta, se tiene como no presentada la misma.

A efectos de realizar las coordinaciones para las pruebas de operatividad, contingencias, entre otras que resulten necesarias con el Sistema de Gestión de Usuarios, las empresas operadoras y el OSIPTEL habilitarán en la forma y oportunidad requerida por este último las direcciones de correos electrónicos.

X. REPORTES ESTADÍSTICOS Y BANDEJAS DE ACCESO PARA SEGUIMIENTO DEL OSIPTEL

El Sistema contempla el desarrollo y generación de reportes estadísticos automáticos y acceso a bandejas de seguimiento especializadas para el OSIPTEL, los cuales se encuentran en el Manual de Operaciones del Sistema.

XI. ELIMINACIÓN DE CUENTA

11.1 Eliminación de cuenta

El sistema cuenta con la opción “Eliminar cuenta”, para las plataformas web y móvil (Android y iOS) la cual se ubicará dentro del módulo “Ajustes de mi perfil” del perfil “Usuario final”.

Para tal efecto, el sistema ante la eliminación de la cuenta requerida por el usuario final, debe:

- El Sistema de Gestión de Usuarios automatizado deber contar con la opción “Eliminar cuenta”, la cual se encuentra dentro del módulo “Ajustes de mi perfil” del perfil “Usuario final”.
- Informar al usuario final que perderá el acceso a todos sus casos registrados con anterioridad a la eliminación de la cuenta.
- Modificar el estado de todos los casos que se encuentren vinculados a una cuenta eliminada. Para tal efecto, se debe crear el estado “Anulado por cuenta eliminada”.
- Informar por correo electrónico al usuario final que la cuenta fue eliminada.
- Enviar al Operador un correo electrónico informando que el usuario final ha procedido a eliminar su cuenta, y en atención a ello, el Sistema remite al Operador el listado de casos que cambiaron al estado “Anulado por cuenta eliminada”.

El proceso de eliminación de cuenta se realizará en los siguientes pasos:

- a. El Sistema de Gestión de Usuarios debe contar con la opción “Eliminar cuenta”, la cual se encuentra dentro del módulo “Ajustes de mi perfil” del perfil “Usuario final”.
- b. Aparecerá un mensaje informativo al usuario donde se le indican las consecuencias de eliminar su cuenta.
- c. Para finalizar el proceso de eliminación de cuenta, el Sistema le pedirá al usuario final verificar su identidad. Para ello, debe ingresar su contraseña y pulsar el botón Continuar.
 - Si el sistema valida correctamente la contraseña aparecerá un mensaje que indica “Tu cuenta ha sido eliminada” y aparecerá la encuesta de satisfacción.
 - En caso el usuario final ingrese de manera errada la contraseña aparecerá un mensaje de error. En caso que el usuario ingrese la contraseña de manera errónea por cinco veces consecutivas (5 intentos de eliminación de cuenta), el sistema lo derivará a la opción “Regresar” y finaliza el proceso sin validar ni eliminar la cuenta.
 - En caso el usuario final seleccione la opción “Regresar”, el sistema finaliza el proceso sin validar ni eliminar la cuenta.



- d. En caso el usuario final ingrese correctamente su contraseña y presione la opción “eliminar cuenta”, el sistema, de manera automática, debe enviar un correo al usuario final informando que se eliminó su cuenta.
- e. De manera adicional, se enviará un correo electrónico al Operador informando que todos los casos pendientes de atención y reclamos notificados (sin código de reclamo) han sido anulados por eliminación de cuenta del usuario final.
- f. Posterior a que el usuario final presiona el botón “Eliminar cuenta”, debe desplegar la siguiente encuesta de Satisfacción:

“Ayúdanos a mejorar

¿Por qué deseas eliminar tu cuenta?

- i. Tu caso no fue solucionado.
- ii. Fue difícil usar El Sistema.
- iii. Otro”

- g. Los campos de esta encuesta de satisfacción y todos los campos de texto y de los contenidos de correo al usuario y operador deben ser configurables desde las Maestras.
- h. El llenado de esta ventana no es obligatorio. En la parte superior debe aparecer un botón con la palabra OMITIR, para que, si el usuario final así lo desea pueda saltarse esta ventana.
 - o Si el usuario final marca la opción “Otros” debe abrirse un cuadro de texto (máximo 500 caracteres) para que pueda redactar su respuesta.
En la parte superior deberá aparecer el botón OMITIR, ya que el llenado de este campo tampoco será obligatorio y en la parte inferior el botón que diga “Enviar comentario”

11.2 Registro de una nueva cuenta de un usuario con cuenta eliminada

- El usuario que ha eliminado su cuenta en el Sistema puede volver a registrarse, para lo cual debe seguir los pasos señalados en la aplicación.
- Una vez que el usuario final inicia sesión, no se mostrará ningún caso registrado previamente.
- Si un usuario final registra un caso idéntico a otro que fue generado con la anterior cuenta (y que se encuentra en estado “Anulado por eliminación de cuenta”), el Sistema no lo considerará como caso duplicado. Por ende, permitirá que el usuario continúe con el registro.
- El perfil “En nombre del ciudadano” no debe permitir el registro de casos cuando el usuario final haya anulado su cuenta. Debe aparecer un mensaje de error si es que el usuario eliminó su cuenta.



XII. DIAGRAMA GENERAL

SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS – CHECA TU CASO



Elaboración: OSIPTEL

