



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



PROYECTO DE MODIFICACIÓN DEL TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

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

“Artículo 19-A.- Formulario digital inteligente para reclamo, recurso de apelación y queja

Para el caso de la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional los formularios digitales indicados en el artículo 19 deben comprender el uso de funcionalidades automatizadas que faciliten al usuario la presentación de su reclamo, recurso de apelación y/o queja, denominado como Formulario digital inteligente.

El Formulario digital inteligente debe cumplir con lo siguiente:

- 1. Ser empleado para el registro del reclamo, recurso de apelación y queja en todos los canales de presentación de reclamo salvo que estos se presenten por escrito.***
- 2. Validar la condición de sujeto activo del procedimiento conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.***
- 3. Validar la información necesaria para la notificación electrónica o física.***
- 4. Incluir la información brindada por el reclamante, así como aquella que se obtenga directamente del sistema comercial de la empresa operadora.***
- 5. Incluir campos obligatorios sin los cuales no se puede continuar con el trámite, los cuales corresponden a los requisitos establecidos para el reclamo, recurso de apelación y queja, respectivamente.***
- 6. El formulario de recurso de apelación y queja debe proveer al usuario la información sobre sus reclamos que están en trámite a fin de que identifique sobre cuál de ellos pretende presentar el recurso o queja.***
- 7. Informar al usuario sobre si se presenta alguna causal de improcedencia.***
- 8. Contar con un mecanismo automatizado que, como mínimo, permita guiar al usuario en la determinación de la materia reclamable.***
- 9. Seguir lo dispuesto en el Instructivo Técnico que, para tal efecto, apruebe el Osiptel.***

Se aplica al Formulario digital inteligente las disposiciones del presente Reglamento referidas al formulario de reclamo, recurso de apelación y queja, respectivamente”.

“Artículo 25-A.- Procedimiento de validación de los sujetos activos del procedimiento de reclamo

La empresa operadora debe validar la condición de sujeto activo del procedimiento de reclamo conforme a lo siguiente:



1. En el canal telefónico y página web, la condición de abonado o de ex abonado nacional se valida con la indicación de la fecha de emisión del documento nacional de identidad contrastado con la base de datos de RENIEC. Para los demás sujetos la empresa operadora realiza una o más preguntas relacionadas al servicio.
2. En el canal presencial, la condición de abonado o de ex abonado, nacional o extranjero, se valida con la exhibición del documento legal de identidad. Para los demás sujetos la empresa operadora realiza una o más preguntas relacionadas al servicio.
3. En el canal aplicativo informático móvil y web, así como en el Sistema de Gestión de Usuarios, no se requiere de validación adicional a la establecida inicialmente para el acceso a estos.

Las preguntas de validación relacionadas al servicio, para cada supuesto, son comunicadas directamente por el Osiptel a la empresa operadora.

La empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional, para validar la condición de sujeto activo del procedimiento en su canal web, adicionalmente debe entregar un código de seguridad, conforme al siguiente detalle:

- a. Se remite mediante mensaje de texto al número telefónico objeto del reclamo para el caso del servicio público móvil y al número móvil de contacto del abonado, así como mediante correo electrónico a la dirección electrónica de contacto indicada por el abonado.
- b. Si la empresa operadora no cuenta con información del número móvil y/o correo electrónico indicado por el abonado, el reclamo corresponde a las materias de contratación no solicitada o falta de servicio, o el reclamante se encuentra en el supuesto 3 y 4 de los sujetos activos del procedimiento, se permite que el reclamante pueda precisar estos datos en ese acto, a través del propio canal web. En este caso, no se admite el uso del mismo número móvil y/o correo electrónico de contacto para la presentación de reclamos, recursos de apelación o queja relacionados a servicios de más de dos titulares diferentes en el día.
- c. En el mensaje con el que se remite el código de seguridad, la empresa operadora informa al usuario que es un código para la presentación de su reclamo, recurso de apelación o queja, según corresponda.
- d. El abonado o usuario hace entrega del código de seguridad a través de la plataforma web, como señal de confirmación de su voluntad de iniciar el procedimiento.
- e. El código tiene una vigencia limitada de dos (2) minutos, contados desde su envío, luego de lo cual pierde validez; en cuyo caso el reclamante puede solicitar un nuevo código de seguridad.
- f. La empresa operadora debe entregar el mensaje de texto o correo electrónico, en un plazo máximo de veinte (20) segundos, encontrándose prohibida de manipular, retrasar o retener los mensajes de texto.

En aquellos casos en los cuales no se logre validar la condición de **sujeto activo del procedimiento**, la empresa operadora informa al solicitante de dicha situación, y que no puede presentar, en esta oportunidad, el reclamo, apelación o queja, según corresponda.”



“Artículo 84-A.- Registro de datos para el sistema interoperable

Para efectos del funcionamiento del Sistema Interoperable, la empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional y aquella que se acoja al Sistema Interoperable debe registrar en sus sistemas los datos requeridos en el Anexo N° 6: Información a ser registrada por la empresa operadora para su uso en el sistema interoperable, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo que apruebe el Osiptel.

La información de los referidos registros debe actualizarse el mismo día de la realización de cualquier actuación procesal.

La empresa operadora debe efectuar el registro de los datos del Anexo 6, los mismos que deben guardar coherencia y validez lógica, y coincidir con los datos de los documentos elevados en los expedientes.”

“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DISPOSICIONES FINALES

Novena.- *La implementación del Sistema Interoperable incluye: i) el desarrollo del servicio web, ii) la etapa de pruebas y iii) el pase a producción.*

El Osiptel desarrolla el servicio web detallado en el Anexo N° 5 para interactuar con las empresas operadoras en la elevación de recursos de apelación y quejas, para lo cual las empresas operadoras deben ajustar sus sistemas internos a fin de permitir la interoperabilidad.

La Secretaría Técnica de Solución de Reclamos comunica a las empresas operadoras el Manual de Operatividad para la Implementación del Sistema Interoperable y, en esa misma oportunidad, le solicitará brindar la información del personal de contacto, incluyendo su nivel de escalamiento correspondiente, a efectos de realizar las coordinaciones para la implementación del servicio web, así como las pruebas de operatividad, atención de contingencias, entre otras.

El Osiptel comunica el Manual de Operatividad a las empresas operadoras a los cuatro (4) meses contados desde la entrada en vigencia de la presente disposición.

El inicio del desarrollo del servicio web se efectuará a los sesenta (60) días calendario contados desde la fecha de comunicación del Manual de Operatividad a las empresas operadoras.

La etapa de desarrollo tendrá una duración de setenta y cinco (75) días calendario, contados desde su inicio.

Concluida la etapa de desarrollo, se dará inicio a la etapa de pruebas, la cual tendrá una duración de veinticinco (25) días calendario.

La empresa operadora debe realizar las pruebas de manera conjunta con el Osiptel; y, en el mismo período, debe realizar las adecuaciones requeridas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Culminadas las pruebas programadas del Sistema Interoperable, el Osiptel comunicará la fecha máxima para el pase a producción de la misma, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario. El pase a producción supone el efectivo funcionamiento del servicio web.

Para efectos de las comunicaciones relacionadas con el Sistema Interoperable, la empresa operadora está obligada a habilitar un buzón electrónico el cual deberá ser revisado de manera permanente. Asimismo, la empresa operadora deberá realizar el seguimiento oportuno a las comunicaciones recibidas a través de dicho canal. En caso de modificación o actualización del referido buzón electrónico, la empresa operadora debe informar al OSIPTEL con cinco (5) días hábiles de antelación.”

Artículo Segundo.- Modificar los artículos 11, 12, 14, 25, 29, 30, 36, 41, 48, 49, 50, 58, 70, 80, 84, 96, 99, 100, 103 y 104, así como el Anexo 5 del Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTEL, conforme a los siguientes textos:

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

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

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

*La información contenida en los expedientes, en formato digital, debe actualizarse **el mismo día** de la realización de cualquier actuación procesal y debe conservarse por un período mínimo de un (1) año contado desde la fecha en la cual la resolución que puso fin al procedimiento quedó firme o causó estado en sede administrativa.*

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

Asimismo, la empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional debe enviar al usuario, mediante mensajes o notificaciones, a través de cualquier medio que permita su acreditación, como:



SMS, USSD, aviso a través del aplicativo móvil instalado **de la empresa operadora, aplicativo de mensajería instantánea** o correo electrónico, la siguiente información:

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

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

“Artículo 12.- Acceso virtual del Osiptel a los expedientes de reclamos

La empresa operadora con más de 500 000 abonados a nivel nacional debe permitir al Osiptel el acceso virtual a los expedientes de reclamos, los cuales incluyen los recursos de apelación y queja presentados por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como a la información de **estos** y lo relacionado a la solución anticipada de reclamos, de forma permanente y directa, las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico que apruebe el Osiptel.

El acceso virtual brindado al Osiptel debe permitir la visualización completa y legible, así como la búsqueda y extracción de la siguiente información:

1. Los registros de los expedientes de reclamos, incluyendo el detalle señalado en el Instructivo Técnico, por un periodo mínimo de tres (3) años computados desde la presentación del reclamo.
2. Los documentos que forman parte de cada expediente de reclamo, ordenados de manera cronológica, por el periodo indicado en el artículo 11.

Dicha información debe actualizarse en **el mismo día** de la realización de cualquier actuación procesal.

El personal designado del Osiptel accede a la información señalada en el presente artículo a través del usuario y contraseña brindado por la empresa operadora. Luego de dicho acceso, la empresa operadora no debe requerir el registro de contraseñas de accesos adicionales para la revisión de la información.”

“Artículo 14.- Devolución, compensación e interés aplicable

En los casos de reclamos que se declaren fundados, la empresa operadora debe dejar sin efecto la facturación, cobro o descuento indebido del saldo de la tarjeta de pago materia de reclamo. En dichos supuestos, si el abonado realizó el pago del monto reclamado, la empresa operadora debe devolver el monto reclamado y el interés generado desde la fecha del pago hasta la fecha de la devolución o hasta la fecha en la que dicho monto haya sido puesto a disposición del abonado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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

De manera adicional y conjunta a la devolución, en los reclamos declarados fundados por interrupción del servicio, la empresa operadora debe realizar la compensación, de corresponder, según lo previsto en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

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

“Artículo 25.- Sujetos activos del procedimiento

Son sujetos activos del procedimiento que pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas, **los siguientes:**

1. Los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones.
2. Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
3. Las personas que hubieran solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones
- 4. Las personas que tuvieron la condición de abonado y cuya relación contractual con la empresa operadora ha concluido, siempre que el reclamo se encuentre relacionado con el servicio contratado.**

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

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

“Artículo 29.- Formación del expediente

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

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

La formación y organización del expediente físico y electrónico se rige por lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General y las normas especiales que regulan las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

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



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

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

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

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

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

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

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

*En **cualquiera de las materias de reclamo que** implique el cuestionamiento del pago de una facturación o cobro, la empresa operadora no puede exigir el pago de la parte no reclamada sino hasta la fecha de vencimiento expresada en el*



recibo y siempre que haya transcurrido el período de gracia establecido por la empresa operadora, de ser el caso.

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

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

“Artículo 36.- Notificación personal

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

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

- 1. Dirección registrada en la contratación.**
- 2. Dirección indicada en su Documento Legal de Identidad.**
- 3. Dirección de instalación del servicio, de corresponder.**
- 4. Dirección en la cual se remiten los recibos, de corresponder.**
- 5. Dirección en la cual se le notificó en el último procedimiento de reclamo tramitado ante la empresa operadora o el TRASU.**
- 6. Otra dirección existente. En este caso, la empresa operadora puede requerir que el usuario brinde información específica que permita garantizar que sea una dirección existente y ubicable. La información brindada por el usuario se considera como declaración jurada.**

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

- a. En **la dirección** donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama; o,
- b. En **la dirección** de instalación del servicio, de ser el caso; o,
- c. En **la dirección** señalada en el Documento Legal de Identidad o Registro Único de Contribuyente, según corresponda.”

“Artículo 41.- Notificación por medios electrónicos

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



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

- a. **Dirección de correo electrónico registrada en la contratación.**
 - b. **Dirección de correo electrónico en la cual se le remiten los recibos, de corresponder.**
 - c. **Dirección de correo electrónico en la cual se le notificó al administrado en el último procedimiento de reclamo tramitado ante la empresa operadora o el TRASU.**
 - d. **Otra dirección electrónica. En este caso, la empresa operadora debe validar que sea una dirección electrónica existente. La información brindada por el usuario se considera como declaración jurada.**
2. *Salvo que el usuario señale algo distinto, se entiende que dicha autorización rige para todos los actos administrativos subsiguientes hasta la conclusión del procedimiento en la vía administrativa.*
 3. *La notificación por correo electrónico debe contener los requisitos establecidos en el artículo 24 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 y el acto administrativo a notificar puede incluirse en archivo adjunto en formato de solo lectura.*
 4. *La notificación por correo electrónico surte efectos el día que conste haber sido recibida. La constancia de recepción es la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario o la que se genere en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada, que debe archivar en el expediente en el que se ha emitido el acto administrativo notificado. Si transcurridos dos (2) días hábiles desde el día siguiente de la notificación por correo electrónico, no se hubiere recibido la correspondiente respuesta de recepción, se procede a realizar la notificación personal, volviéndose a computar, para dicho efecto, el plazo al que se hace referencia en el artículo 37.*
 5. *La notificación por correo electrónico debe realizarse en día y hora hábil dentro del horario de 8:00 a 20:00 horas. Si la notificación se realiza más allá del horario hábil, se entiende efectuada el día hábil siguiente.*
 6. *La empresa operadora o el Osiptel pueden asignar al usuario una casilla electrónica, siempre que cuenten con el consentimiento expreso del usuario. En este caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la empresa operadora o el Osiptel la deposite en el buzón electrónico asignado al usuario, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida. Para estos casos también resulta aplicable las disposiciones establecidas en los numerales 3 y 5 del presente artículo.”*

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

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

La empresa operadora está obligada a proporcionar a cada usuario que realiza un reporte por problemas de calidad y avería, al momento de su presentación un



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



número o código correlativo de identificación; así como, cuando el usuario lo solicite, información sobre el estado de su reporte.

Todos los problemas de calidad y averías que lleguen a conocimiento de las empresas operadoras, por cualquiera de sus canales de atención son registrados, considerando los siguientes campos mínimos de información: código de reporte, nombre del usuario, tipo y número de documento legal de identificación, tipo de usuario (persona natural o persona jurídica), servicio(s) afectado(s), número o código de servicio afectado, datos de contacto (número de telefónico, correo electrónico), dirección en la cual se presenta el problema de calidad y/o avería (con el detalle de la dirección, ubigeo, departamento, provincia, distrito y centro poblado), ubicación georreferenciada, **problema reportado y detalle del problema**, fecha y hora de inicio aproximada del problema, fecha y hora del reporte.

Asimismo, la empresa operadora registra respecto de cada reporte la siguiente información: causa **detallada** del problema, **problema reportado y detalle del problema actualizado**, fecha y hora de inicio **y fin** aproximada del problema, estado del reporte, **actualización del servicio afectado**, **número de ticket del Sistema de Reporte de Interrupciones - SISREP**, seguimiento del restablecimiento del servicio, así como el grado de satisfacción del usuario respecto de la atención y/o solución brindada.

La información de cada reporte debe ser actualizada por la empresa operadora cada 6 horas.”

“Artículo 49.- Envío de reportes al Osiptel

La información de los reportes de problemas de calidad y averías, sus actualizaciones y **subsanaiones** son enviadas al Osiptel exclusivamente por medios electrónicos, los siete (7) días de la semana, según los horarios, frecuencia y especificaciones señalados en el Instructivo Técnico que apruebe **o actualice** la Gerencia General del Osiptel para tal efecto **y el presente reglamento**.

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

Aquellos reportes de problemas de calidad y averías que no han sido atendidos dentro del plazo establecido en el artículo 50 del presente Reglamento y que sean identificados como casos individuales, serán derivados, de forma automática, al Sistema de Gestión de Usuarios para su atención por parte de la empresa operadora.

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



*El presente artículo aplica para las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional, **quien debe asegurar de la disponibilidad y seguridad física y lógica de sus sistemas empleados para el envío de la información de los reportes de problemas de calidad y averías, la consistencia, coherencia y validez de la información reportada y la adopción de medidas para garantizar la confidencialidad de la información reportada relacionada a datos personales del usuario.***

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

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

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

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

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

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

“Artículo 58.- Plazo de resolución de los reclamos

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

En los reclamos de Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, la empresa operadora, hasta los primeros cinco (5) días del plazo máximo de resolución, realiza las pruebas de operatividad, visitas técnicas y demás actuaciones necesarias para atender el reclamo.”

“Artículo 70.- Plazo de resolución

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

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

**“Artículo 80.- Plazo de resolución de la queja**

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

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

“Artículo 84.- Sistema Interoperable

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

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

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

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

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

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

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

La Gerencia General del OSIPTEL aprueba un Instructivo que contiene las características funcionales para la implementación del Sistema Interoperable, la



descripción y estructura de los campos de datos del Anexo N° 6, así como las previsiones en caso de contingencias.”

“Artículo 96.- Régimen de Infracciones y Sanciones

Constituyen conductas infractoras la siguientes:

Conducta tipificada como infracción	
1	<i>La empresa operadora que exija el pago de derechos para la interposición de reportes, reclamos, recursos y quejas dentro del ámbito de aplicación del Reglamento (Artículo 4).</i>
2	<i>La empresa operadora que no cumpla con encauzar de oficio y/o atender según el procedimiento establecido en el Reglamento: (i) los reclamos, recurso de apelación o quejas, o (ii) las disconformidades de los usuarios registradas en el libro de reclamaciones a las que les sea aplicable lo dispuesto en el Reglamento dentro del plazo establecido (Artículo 6).</i>
3	<i>La empresa operadora que condicione la atención del reporte, reclamo, recurso de apelación o queja al pago previo del monto reclamado, siempre que el objeto del reclamo no haya sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU (Artículo 7).</i>
4	<i>La empresa operadora que en la atención y tramitación de reportes, reclamos, recursos o quejas: (i) se niegue a recibir los reportes, reclamos, recursos o quejas que le sean presentados o impida su presentación, bajo cualquiera de las formas de presentación establecidas, y/o (ii) emita opinión previa con relación al resultado del procedimiento, y/o (iii) impida o niegue el acceso al expediente, si el usuario lo solicitara y según lo establecido en el Reglamento, y/o (iv) no proporcione al usuario el código o número del reporte, reclamo, recurso o queja, al momento de su presentación o si el usuario lo solicitara, y/o (v) no brinde información al usuario sobre la ubicación del expediente y el estado del trámite, si el usuario lo solicitara y según lo establecido en el Reglamento, y/o (vi) no expida, a costo del interesado, en el plazo y según lo establecido en el Reglamento, copias simples o certificadas del íntegro o parte del expediente, si el usuario lo solicitara, y/o (vii) impida y/o niegue la autorización al usuario del pago de la parte no reclamada o no permita el pago de la parte no reclamada (Artículo 8).</i>
5	<i>La empresa operadora que no cuente con un Registro de Reclamos que comprenda toda la información actualizada del procedimiento de reclamo, recurso de apelación y/o queja presentados por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como, la información relativa a la solución anticipada de reclamo, reporte de averías, solución anticipada de recursos de apelación y silencio administrativo positivo, de ser el caso, según el detalle previsto en el anexo 3 de la presente norma y el Instructivo Técnico para el acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos (Artículo 9).</i>



6	<i>La empresa operadora que, cuando corresponda: (i) no implemente mecanismos que permitan a los usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital, conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de soportes o medios informáticos en las oficinas o centros de atención a los usuarios y mediante mecanismos en línea en su página web de Internet, y/o (ii) no actualice la información contenida en los expedientes, en formato digital y en el plazo establecido (Artículo 11).</i>
7	<i>La empresa operadora que no brinde, en cualquier momento que el usuario lo solicite, información clara, veraz, detallada y precisa sobre: (i) el procedimiento para presentar reportes, reclamos, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes, y/o (ii) la lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, de acuerdo a la relación aprobada por el TRASU, y/o (iii) la lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU, y/o (iv) la obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, su importe y el lugar donde se deberá realizar dicho pago, y/o (v) los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL (Artículo 16).</i>
8	<i>La empresa operadora que no brinde al usuario, al momento de la presentación del reclamo, información clara, veraz, detallada y precisa sobre: (i) el procedimiento que debe seguirse para presentar reportes, reclamos, recursos de apelación y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes, (ii) la obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, su importe y el lugar donde se deberá realizar dicho pago, y/o (iii) los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL (Artículo 16).</i>
9	<i>La empresa operadora que no publique en carteles o afiches de orientación o a través de otros mecanismos idóneos en un lugar visiblemente notorio para los usuarios, en todas sus oficinas o centros de atención a usuarios, información sobre: (i) el procedimiento para presentar reclamos, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes, y/o (ii) la lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, de acuerdo con la relación aprobada por el TRASU, y/o (iii) la lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU, y/o (iv) la obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado y los lugares donde se deberá realizar dicho pago, y/o (v) los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL (Artículo 17).</i>
10	<i>La empresa operadora que: (i) contando con más de 500 000 abonados a nivel nacional no cumpla con el horario mínimo de ocho horas ininterrumpidas por día y cuarenta horas a la semana, para recibir en sus oficinas o centros de atención a usuarios, los reclamos, recursos y quejas presentados por los usuarios, incluidos los puntos de venta habilitados por la empresa operadora para la presentación de reclamos, recursos y quejas situados en las provincias en las que se preste el servicio y no existan oficinas o centros de atención a usuarios, según lo dispuesto en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y/o (ii) contando con menos de 500 000 abonados a nivel nacional no cumpla con informar a sus usuarios, a través de</i>



	<i>afiches o carteles ubicados en sus oficinas o centros de atención, acerca del horario de atención de sus oficinas o centros de atención a usuarios (Artículo 18).</i>
11	<i>La empresa operadora que no cumpla con: (i) emplear los formularios digitales aprobados por el OSIPTEL para la recepción de los reclamos, recursos de apelación o quejas, independiente del canal de presentación, salvo aquellos presentados por escrito, y/o (ii) poner los formularios de reclamo, apelación o queja a disposición gratuita de los usuarios según lo dispuesto en el Reglamento; incurrirá en infracción administrativa (Artículo 19).</i>
12	<i>La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con ejecutar: (i) la solución anticipada al reclamo o a la apelación, aceptada por el usuario o (ii) la aplicación del silencio administrativo positivo (Artículos 21, 35, 68 y 79).</i>
13	<i>La empresa operadora que (i) exija mayores requisitos para acreditar la condición de usuario, (ii) exija a los representantes mayores formalidades a las establecidas, según corresponda, y/o (iii) no incluya en el expediente los documentos que acrediten la representación (Artículos 25, 26 y 27).</i>
14	<i>La empresa operadora que no cumpla con formar un expediente conforme a las siguientes reglas: (i) organizar los documentos siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones, y según las formalidades establecidas en el artículo 29 de la presente norma; (ii) asignar al expediente el código de reclamo, el cual se mantendrá durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia, y/o (iii) Incluir al expediente, la siguiente documentación legible y ordenada en forma correlativa que dispone el artículo 29 (Artículo 29).</i>
15	<i>La empresa operadora que: (i) cuando corresponda, no suspenda la ejecución de los actos reclamados, las actuaciones derivadas de éstos o de las resoluciones recurridas, desde la presentación de los reclamos y recursos hasta que se resuelvan mediante resolución firme o que hubiese causado estado, y/o (ii) cuando no corresponda, suspenda la prestación del servicio por falta de pago o exija el pago del monto reclamado, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido (Artículo 30).</i>
16	<i>La empresa operadora que no otorgue al usuario un plazo mínimo de tres días, para subsanar el error o defecto en el que hubiere incurrido al presentar su reclamo (Artículo 31).</i>
17	<i>La empresa operadora que en sus resoluciones no cumpla con: (i) actuar los medios probatorios aprobados por el TRASU respecto de la materia de reclamo y servicio correspondiente, (ii) motivar sus resoluciones, indicando expresamente los hechos relevantes al caso y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados, así como su correspondiente valoración; ni notificar conjuntamente con las resoluciones los informes, o similares que sustentaron su motivación, de ser el caso; (iii) señalar las normas legales aplicadas al caso, (iv) incluir información del: código o número de la resolución, código o número del expediente de reclamo, número o código del servicio o del contrato de abonado, concepto materia del reclamo, detalle si el reclamo fue encauzado, precisando la materia seleccionada por el usuario y aquella a la cual la empresa operadora la encauzó, las acciones a implementar</i>



	<i>en caso el sentido de la resolución emitida sea fundado, y/o el plazo que asiste al usuario para interponer el recurso de apelación, y/o (v) suscribir las resoluciones por el funcionario responsable (Artículos 33, 57 y 59).</i>
18	<i>La empresa operadora que no cumpla con realizar la notificación según lo dispuesto en los artículos 36, 37, 38, 39, 40 y 41 de la presente norma referente a las notificaciones personales, bajo puerta y correo electrónico (Artículos 36, 37, 38, 39, 40 y 41).</i>
19	<i>La empresa operadora que no informe al usuario, al momento de la presentación de su reclamo, la posibilidad de autorizar la notificación por correo electrónico, así como las responsabilidades asumidas por los usuarios al autorizar tal modalidad de notificación (Artículo 42°).</i>
20	<i>La empresa operadora que: (i) no conserve los expedientes previendo las seguridades, unidad, inalterabilidad e integridad de su contenido y por un periodo mínimo de tres años desde que la última resolución hubiere quedado firme o causado estado, y/o (ii) no conserve la información contenida en los expedientes, en formato digital, para el acceso de los usuarios y/o abonados, a través de soportes o medios informáticos y mediante mecanismos en línea, como mínimo por el plazo establecido (Artículos 44 y 11).</i>
21	<i>La empresa operadora que incumpla los acuerdos conciliatorios y/o transacciones arribadas con los usuarios (Artículo 46).</i>
22	<i>La empresa operadora que en los reportes por problemas de calidad y avería: (i) niegue o impida la presentación del referido reporte, a través de cualquiera de las formas establecidas en el Reglamento, (ii) no proporcione, al momento de su presentación el código de reporte respectivo, (iii) no informe sobre el estado del reporte o el código de reporte, cuando el usuario lo solicitara y/o (iv) no registre los reportes considerando los siguientes campos mínimos de información: código de reporte, nombre del usuario, tipo y número de documento legal de identificación, tipo de usuario, servicio(s) afectado(s), número o código de servicio afectado, dirección en la cual se presenta el problema de calidad y/o avería, ubicación georeferenciada, causa <u>detallada del problema, problema reportado</u> y detalle del problema fecha y hora de inicio <u>y fin</u> aproximada del problema, estado del reporte, <u>actualización del servicio afectado, número de ticket del Sistema de Reporte de Interrupciones -SISREP,</u> la información de seguimiento del restablecimiento del servicio, así como el grado de satisfacción del usuario respecto de la atención y/o solución brindada, <u>(v) no actualice la información de cada reporte cada 6 horas, y/o (vi) no realice la subsanación correspondiente, conforme al tipo de observación detectada, mediante el envío de un nuevo archivo, utilizando la nomenclatura definida por el OSIPTEL.</u> (Artículo 48).</i>
23	<i>La empresa operadora que en los reportes por calidad y avería no cumpla con generar automáticamente el reclamo, cuando no cuente con la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada o cuando no solucione dicho reporte en el plazo establecido; otorgando, además, el mismo número o código correlativo de identificación del asignado al momento del reporte inicial por calidad y avería, <u>salvo los casos individuales a los que se hace referencia en el artículo 49 del presente Reglamento, conforme a lo previsto en el artículo 50</u> (Artículo 50).</i>



24	<i>La empresa operadora que en los reclamos, recursos de apelación y/o quejas presentados por el canal telefónico, según corresponda: (i) no lea al usuario el contenido del campo del formulario referido a la materia de reclamo, detalle del motivo del reclamo, monto y el recibo reclamado, las razones para la apelación, o el objeto y detalle de la queja, y/o no obtenga su conformidad respecto de lo registrado; (ii) no proporcione al usuario el código de reclamo, recurso o queja; (iii) no remita al usuario el formulario registrado a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o en su defecto no envíe por SMS al servicio público móvil indicado por el usuario la información establecida sobre la presentación del reclamo, recurso de apelación o queja; (iv) eleve al OSIPTEL el formulario de reclamo, recurso de apelación o queja correspondiente, con un contenido que no coincide con la información remitida al usuario y/o (v) no eleve la grabación del audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario cuando ésta sea requerida (Artículos 53, 65 y 77).</i>
25	<i>La empresa operadora que, en los reclamos, recursos de apelación, y/o queja presentados personalmente: (i) no cumpla con llenar el formulario respectivo, de acuerdo con el formato establecido, y/o (ii) no entregue al usuario una copia del formulario conteniendo la información completa, con el sello de recepción de la empresa operadora y el código de reclamo o queja (Artículos 53, 65 y 77).</i>
26	<i>La empresa operadora que, en los reclamos, recursos de apelación, y/o queja presentados por escrito: (i) no entregue al usuario una copia del escrito de reclamo, recurso o queja consignando la información establecida, y/o (ii) restrinja o limite la presentación de un reclamo, recurso o queja escrito, por parte de una tercera persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito (Artículos 53, 65 y 77).</i>
27	<i>La empresa operadora que en los reclamos, recursos de apelación, y/o queja presentados por página web o aplicativo informático señalado en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, no brinde al usuario, al momento de la presentación del reclamo, un ejemplar del formulario de reclamo presentado como constancia de su recepción, en el cual se aprecie el código de reclamo o queja, mediante correo electrónico a la dirección autorizada por el usuario (Artículos 53, 65 y 77).</i>
28	<i>La empresa operadora que incumpla con resolver los reclamos conforme a los plazos máximos establecidos en el artículo 58 de la presente norma (Artículo 58).</i>
29	<i>La empresa operadora que, en el plazo establecido, no eleve al TRASU el recurso de apelación o queja que correspondía sea elevado, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente (Artículos 66 y 78).</i>
30	<i>La empresa operadora que al elevar al TRASU los expedientes que contengan los recursos de apelación o queja no observe todas las formalidades establecidas y/o lo eleve sin contener la documentación señalada en los artículos 29 o 77 de la presente norma (Artículos 29 y 82).</i>



32	<p><i>El arrendador que en los reclamos presentados por los arrendatarios de circuitos por problemas relacionados con la calidad del servicio prestado no cumplan con: (i) designar la cantidad de líneas telefónicas necesarias para la atención de los reclamos referidos a fallas o problemas relacionados con la calidad del servicio, y/o (ii) poner en conocimiento de los arrendatarios los números correspondientes a las líneas telefónicas para la atención de las fallas y de los problemas relacionados con la calidad del servicio prestado, y/o (iii) poner dichas líneas a disposición de los arrendatarios durante las veinticuatro horas del día, inclusive los días feriados y/o no laborables, y/o (iv) registrar los reclamos y asignarles un código de identificación, indicando: la fecha y hora del reclamo, el número de identificación del circuito, la descripción de la falla o del problema relacionado a la calidad del servicio y su causa, el tipo de servicio, así como la fecha y hora de reparación, y/o (v) proporcionar a los arrendatarios, en el momento en que formulen su reclamo, el código de identificación del mismo, y/o (vi) mantener el código de identificación de reclamo, y/o (vii) verificar la falla o el problema relacionado con la calidad del servicio y darle solución dentro de las ocho horas siguientes al reclamo de avería, salvo situaciones de caso fortuito o fuerza mayor debidamente sustentadas, y/o (viii) efectuar las reparaciones dentro de los mismos plazos en los que repara sus propios circuitos y los circuitos de sus subsidiarias, filiales o empresas vinculadas, y/o (ix) informar al arrendatario, inmediatamente conocido el hecho, si la causa de la falla fuera atribuible al arrendatario (Artículo 93).</i></p>
33	<p><i>El arrendador que en los reclamos presentados por los arrendatarios de circuitos por problemas relacionados con la calidad del servicio prestado no cumplan con: (i) resolver el reclamo presentado en un plazo que no excederá de los cinco días hábiles a ser contados a partir de la fecha del reclamo, y/o (ii) elevar el recurso de apelación al TRASU en un plazo que no excederá de tres días hábiles a ser contados a partir de la fecha de su presentación (Artículo 94).</i></p>
34	<p><i>La empresa operadora que: (i) no brinde un código de pedido ante cualquier solicitud que realice el usuario respecto de los servicios de telecomunicaciones en cualquiera de sus canales de atención, incluyendo sus canales digitales, y/o (ii) no lleve un registro de los códigos de pedido que incluya el estado final de los mismos (Artículo 3).</i></p>
35	<p><i>La empresa operadora que: (i) no brinde al Osiptel el acceso virtual a los expedientes de reclamos, los cuales incluyen los recursos de apelación y queja; y lo relacionado a la solución anticipada de reclamos; de forma permanente y directa, las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico que para tal efecto apruebe el Osiptel; (ii) no permita la visualización completa y legible, y/o la búsqueda y extracción de los registros de los expedientes de reclamos y los documentos que forman parte de cada expediente de reclamo; (iii) no incluya en los registros de expedientes el detalle señalado en el Instructivo Técnico y/o no los conserve por el periodo mínimo de tres (3) años computados desde la presentación del reclamo; (iv) no exhiba de manera ordenada cronológicamente los documentos que forman parte del expediente de reclamo por el periodo indicado en el artículo 11° de la presente norma; (v) no actualice la información de los registros y documentos del expediente de reclamo en el mismo día de la realización de cualquier actuación procesal; y/o, (vi) requiera al Osiptel, una vez accedido a la información de los expedientes</i></p>



	<i>de reclamos, más de un registro de contraseña de acceso para la revisión de la información; <u>según lo previsto en el artículo 12.</u></i>
36	<i>La empresa operadora que no cumpla con: (i) conectarse con el Sistema de Gestión de Usuarios; (ii) mantener la coherencia y validez de los datos enviados; (iii) mantener la disponibilidad de sus sistemas para la entrega y recojo de la información; (iv) brindar acceso gratuito, sin cobro alguno por consumo de datos, al aplicativo móvil del OSIPTEL y al Sistema de Gestión de Usuarios; (vi) proporcionar al Sistema de Gestión de Usuarios la información que sea requerida para su implementación y operación, según lo indique el Instructivo Técnico; y/o (vii) permitir el funcionamiento del sistema, obstaculizando a través de la reiterada entrega de información inconsistente u otras prácticas que generen errores en el funcionamiento del sistema (Artículo 98).</i>
37	<i>La empresa operadora que: (i) no informe al OSIPTEL la indisponibilidad de sus sistemas que le impida el registro de la información a través del Sistema de Gestión de Usuarios, por una situación de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancia fuera de su control y/o no acredite dicha situación (Artículo 98).</i>
38	<i>La empresa operadora que no registre la respuesta a los problemas reportados por los usuarios en el Sistema de Gestión de Usuarios en el plazo <u>máximo de tres (3) días hábiles</u> (Artículos 101 y 103).</i>
39	<i>La empresa operadora que no genere el código de reclamo <u>o queja</u> presentado a través del Sistema de Gestión de Usuarios y/o no informe de dicho código al referido Sistema, <u>dentro del plazo establecido</u> (Artículo 104).</i>
40	<i>La empresa operadora que no implemente y/o <u>no realice</u> la validación de la condición de <u>sujeto activo del procedimiento de reclamo, según lo previsto en el artículo 25-A</u> (Artículo 25-A).</i>
41	<i>La empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional, y no envíe al servicio público móvil ni al correo electrónico indicado por el usuario, mensajes o notificaciones, dentro del plazo establecido, con información sobre: (i) la emisión de la resolución de primera instancia así como el plazo máximo para la presentación del recurso de apelación o subsanación, y/o (ii) la elevación del recurso de apelación o las razones por las cuales no se habría procedido con ésta (Artículo 11).</i>
42	<i>La empresa operadora que no realice las devoluciones que correspondan por un procedimiento de reclamo, recurso de apelación y/o queja en la misma moneda en la que se efectuó la facturación y/o dentro del plazo establecido (Artículos 14 y 15).</i>
43	<i>La empresa operadora que no brinde el código SAR y/o constancia al usuario que aceptó la solución anticipada de reclamo (Artículo 20).</i>
44	<i>La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con comunicar al usuario sobre la ejecución de: (i) la solución anticipada al reclamo o a la apelación, aceptada por el usuario, (ii) la aplicación del silencio administrativo positivo, y/o (iii) la resolución de primera instancia que acoge en todo o en parte la pretensión del usuario (Artículos 21, 34, 35, 60, 68 y 79).</i>



45	<i>La empresa operadora que, al momento de presentación del reclamo, recurso de apelación o queja no informe al usuario, según corresponda, sobre: (i) su derecho de acceder al expediente, (ii) el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo, para elevar al TRASU el expediente, y/o el plazo máximo del TRASU para resolver el recurso o queja, y/o (iii) el código y enlace correspondiente al expediente virtual en primera o segunda instancia (Artículos 53, 65 y 77).</i>
46	<i>La empresa que cuenten con los aplicativos informáticos a los que hace mención las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y no permita la presentación de reclamos, recursos de apelación o quejas, de los servicios asociados al titular vinculado con el aplicativo (Artículos 53, 65 y 77).</i>
47	<i>La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con comunicar al usuario o al TRASU, sobre la ejecución de la resolución de segunda instancia que acoge en todo o en parte la pretensión del usuario (Artículo 91).</i>
48	<i>La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con incluir en el expediente de reclamo el medio probatorio que acredite que ejecutó la resolución de primera o segunda instancia que acoge en todo o en parte la pretensión del usuario (Artículos 60 y 91).</i>
49	<i>La empresa operadora que respecto de un recurso de apelación que no fue elevado dentro del plazo establecido no aplica la solución anticipada del recurso de apelación referido a la pretensión del usuario que se encuentra acorde con el presente reglamento y cuyo (Artículo 72).</i>
50	<i>La empresa operadora que, ante la solicitud de la presentación de una queja por falta de aplicación de silencio administrativo positivo, presentada antes del vencimiento del plazo establecido para la emisión de la resolución y notificación del reclamo en primera instancia: (i) no informe de manera inmediata al usuario que el plazo para emitir la resolución y notificar la misma no ha vencido; (ii) no informe, en caso corresponda que, se reencausó el reclamo a una materia con distinto plazo de resolución; (iii) no informe de manera inmediata la fecha de vencimiento del plazo máximo para emitir la resolución y notificar la misma, (iv) no entregue de manera inmediata la constancia de información brindada sobre el vencimiento del plazo para emitir la resolución y notificar la misma, (v) durante la atención presencial, no proporcione la resolución y notifique en el acto, en caso a la fecha de la presentación de la queja se haya emitido la resolución y/o realizado la notificación o esta se encuentre en proceso (Artículo 74).</i>
51	<i>La empresa operadora que, respecto de una queja por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el código de reclamo o queja, no solicite al usuario la siguiente información: (i) fecha en la cual ocurrió la negativa, (ii) canal mediante el cual fue atendido, con el detalle del centro de atención en caso se trate del canal presencial; (iii) materia del reclamo o queja que intentó presentar y/o (iv) medios probatorios objetivos de la negativa, tales como las capturas de pantallas, en el caso de reclamos por página web o aplicativo (Artículo 74).</i>



52	<i>La empresa operadora que no envíe al OSIPTEL la información de los reportes de problemas de calidad y averías, así como, sus actualizaciones, y subsanaciones por medios electrónicos, los siete (7) días de la semana, según los horarios, frecuencia y especificaciones señalados en el Instructivo Técnico que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL y el presente Reglamento para tal efecto (Artículo 49).</i>
53	<i>La empresa operadora que no registre o procese los pagos realizados por el abonado o usuario, y realice alguna cobranza del concepto pagado o suspende el servicio por dicho motivo (Artículo 28).</i>
54	<i>La empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional o la empresa operadora que cuenta con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados y se haya acogido al Sistema Interoperable, que no lo utilice para la elevación de expedientes (Artículo 84).</i>
55	<i>La empresa operadora que: (i) no permita que el Sistema Interoperable acceda a los datos contenidos en el Anexo N° 3 y/o en el Anexo N° 6, y/o (ii) no permita que el Sistema Interoperable acceda a los documentos que forman parte del expediente en primera instancia, conforme a lo establecido en el artículo 29 y según las formalidades requeridas para la elevación en el artículo 82 (Artículo 84).</i>
56	<i>La empresa operadora que no realice las adecuaciones, implementaciones y/o pruebas necesarias a efectos de verificar la operatividad y el funcionamiento adecuado del Sistema de Gestión de Usuarios, así como del acceso virtual a los expedientes de reclamos, recursos de apelación y queja presentadas por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como a la información de los mismos incluyendo la solución anticipada de reclamo, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico y de ser el caso, los ajustes que resulten pertinentes, conforme a lo requerido por escrito por el OSIPTEL.</i>
57	<i>La empresa operadora que: (i) durante el desarrollo del servicio web, no realice los ajustes necesarios en sus sistemas para permitir la interoperabilidad, en los plazos establecidos, (ii) no realice las pruebas de manera conjunta con el Osiptel, en el plazo establecido, y/o en el mismo periodo no realice las adecuaciones requeridas (iii) no realice el pase a producción en la fecha establecida por el Osiptel. (Novena Disposición Complementaria Final)</i>
58	<i><u>La empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional que no implemente y/o utilice el Formulario digital inteligente según lo previsto en el artículo 19-A.</u></i>
59	<i>La empresa operadora que: (i) no registre en sus sistemas los datos requeridos en el Anexo N° 6 (Artículo 84-A).</i>

“Artículo 99.- Contacto previo ante la empresa operadora

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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

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

“Artículo 100.- Registro de problemas

*El usuario puede registrar el problema directamente en el Sistema de Gestión de Usuarios mediante la página web, el aplicativo móvil u otra herramienta informática que el Osiptel habilite para tal fin, **la cual cuenta con funcionalidades automatizadas que facilitan el registro.***

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

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

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

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

*Las empresas operadoras deben atender el problema reportado por el usuario y registrar una respuesta en el Sistema de Gestión de Usuarios en **un plazo máximo de tres (3) días hábiles.**”*

“Artículo 104.- Generación de reclamos y quejas

*Una vez vencido el plazo para la atención de los problemas, en caso el usuario no haya recibido respuesta o no se encuentre conforme con la atención brindada por la empresa operadora y el problema reportado corresponda a una materia reclamable **u objeto de queja**, tiene expedito su derecho para solicitar la generación de un reclamo **o queja, respectivamente,** a través del Sistema de Gestión de Usuarios.*

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



a presentar su reclamo o queja por cualquiera de los demás canales establecidos.

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

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

“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

DISPOSICIONES FINALES

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

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

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

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

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

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

- Formulario de reclamo o documento en el que conste el pedido del usuario.
- Recibo (si el reclamo está relacionado a una facturación o cobro).



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

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

Única.- Las disposiciones de la presente norma entran en vigencia a los doce (12) meses de su publicación en el diario oficial El Peruano, excepto:

- El artículo 84-A, los numerales 57 y 59 del artículo 96, el “Anexo N°5: Servicio web para interoperar y traslado de documentos” y la Novena Disposición Complementaria Final que entran en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.
- El artículo 84 y el numeral 55 del artículo 96 que entran en vigencia a los diez (10) meses de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

Única.- Encargar a la Gerencia General del Osipitel la aprobación del Instructivo Técnico sobre el Formulario digital inteligente, así como la modificación de los instructivos correspondientes al Sistema de Gestión de Usuarios – Checa tu caso, al Sistema de intercambio de información de los reportes por problemas de calidad y averías – SIGERA y al Sistema Interoperable, en el plazo máximo de cuatro (4) meses desde el día siguiente de la publicación de la presente norma en el Diario Oficial “El Peruano”.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS DEROGATORIAS

Primera.- Deróguese la Resolución de Gerencia General N° 002-2021-GG/OSIPTTEL que aprobó los Lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas a los doce (12) meses de la publicación de la presente norma en el Diario Oficial “El Peruano”.

Segunda.- Derogar los artículos 83, 85, 86, 87, 88, así como los numerales 55 y 57 del Anexo 1 “Régimen de Infracciones y Sanciones” y el Anexo 4 “Listado de servicios web por parte de la empresa operadora para poner a disposición del Osipitel Información (Exponer información)” del Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD/OSIPTTEL, a partir del día siguiente de la publicación de la presente norma en el Diario Oficial “El Peruano”.

Derogar los demás numerales del referido Anexo 1 “Régimen de Infracciones y Sanciones” a los a los doce (12) meses de la publicación de la presente norma en el Diario Oficial “El Peruano”.

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