

## **NOTA DE PRENSA N° 35-2023**

### **Día del Consumidor: OSIPTEL lanza nueva guía virtual para la presentación de reclamos**

- Con esta guía, los ciudadanos podrán hacer efectivo su derecho a presentar un reclamo de manera clara e informada.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) lanzó la nueva guía para la presentación de reclamos, una herramienta digital que orienta a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, sobre los pasos que deben seguir en sus reclamos, apelaciones y quejas, así como la forma correcta de completar los formularios digitales y los posibles resultados que pueden obtener en sus trámites, entre otros.

Este documento amigable y sencillo, llamado **El ABC de los reclamos en telecomunicaciones** y disponible en <https://www.osiptel.gob.pe/guiareclamos/>, fue implementado por el regulador en cumplimiento a la resolución normativa que establece modificaciones al Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Reglamento de Reclamos).

“Con esta guía, que presentamos en el marco del **Día Mundial de los Derechos del Consumidor**, los ciudadanos podrán conocer, aplicar y entender sobre el procedimiento de reclamos, para hacer efectivo **su derecho a presentar un reclamo**”, explicó la directora de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL, Tatiana Piccini. Agregó que los abonados tienen el derecho de contar con servicios de calidad y si esto no se cumple, pueden contactar a la empresa operadora e iniciar un procedimiento de reclamos.

Esta herramienta digital detalla los cinco pasos que el usuario debe seguir para presentar su reclamo, como elegir el canal para presentar el reclamo ante la operadora (presencial, telefónico, página web o aplicativo móvil), llenar el formulario de reclamo, verificar que el operador dé una respuesta dentro del plazo establecido, revisar la respuesta del operador y, si no está de acuerdo con la respuesta, presentar una apelación dentro de los 15 días hábiles ante la operadora.

Además, en la guía se describen los diez temas sobre los que se puede reclamar, según la nueva clasificación de materias reclamables, como son “Facturación y cobro”, “Calidad e idoneidad en el servicio”, “Incumplimiento de contrato”, “Falta de servicio”, “Instalación, activación o traslado del servicio”, “Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio”, “Recargas”, “Contratación no solicitada”, “Migración” y “Portabilidad”.

También se incorpora el concepto de “Otras materias reclamables”, que agrupa tres materias cuyas estadísticas muestran una baja incidencia en la presentación de reclamos: negativa a contratar el servicio, negativa a brindar la facturación detallada o llamadas entrantes, y falta de entrega de recibo.

### **Nuevas disposiciones**

Como parte de las nuevas disposiciones del Reglamento de Reclamos, que entró en vigencia el 31 de enero de 2023, se establece que las empresas operadoras con más de 500 000 abonados remitan avisos a los usuarios, por SMS, USSD, correo u otro, sobre la emisión de la resolución de primera instancia y la elevación del recurso de apelación o queja al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), o el acogimiento de la pretensión del usuario o abonado, en caso de la Solución Anticipada del Recurso de Apelación (SARA) u otras razones por las cuales no se eleva al Tribunal del OSIPTEL.

Asimismo, se reduce el plazo para realizar las devoluciones que corresponden en atención a un procedimiento de reclamo, a fin de que el usuario pueda obtener una solución definitiva de su problema en un menor tiempo.

Entre otros cambios, figura que la empresa, incluyendo sus puntos de venta designados para atención a usuarios, utilicen los formularios digitales para la recepción de los reclamos, recursos de apelación o quejas, aprobados por el OSIPTEL. También pueden hacerlo a través del uso de su aplicativo móvil como nuevo canal de presentación de reclamos.

Con relación a uso del canal telefónico para la presentación de reclamos, se establece que la empresa debe leer al usuario el contenido del formulario y obtener su conformidad. Además, deberá remitir el formulario registrado al usuario, a través de un correo, y de no tenerlo, la empresa enviará por SMS la información sobre el reclamo presentado.

**Lima, 15 de marzo de 2023**