



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 00052-2021-CD/OSIPTEL

Lima, 31 de marzo de 2021

MATERIA	PROYECTO DE NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.
----------------	--

VISTOS:

- (i) El Proyecto de Norma presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias, así como el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias; y,
- (ii) El Informe Nº 0033-DAPU/2021 de la Dirección de Atención y Protección del Usuario, presentado por la Gerencia General del OSIPTEL, que recomienda la publicación previa para comentarios del Proyecto de Norma al que se refiere el numeral precedente, y con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

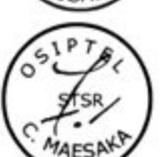
CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley Nº 27332, modificada por las Leyes Nº 27631 y Nº 28337, el OSIPTEL ejerce entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo Nº 008-2001-PCM y modificatorias, este Organismo tiene la facultad de regular y normar el comportamiento de las empresas operadoras en sus relaciones con los usuarios;

Que, de acuerdo a lo establecido por el artículo 24 del mencionado Reglamento General, el Consejo Directivo del OSIPTEL es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;

Que, asimismo, el inciso b) del artículo 75 del citado Reglamento dispone que es función del Consejo Directivo del OSIPTEL, el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia;





Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), el cual fue modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD/OSIPTTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTTEL y Resolución de Consejo Directivo N° 209-2020-CD/OSIPTTEL.

Que, el Reglamento de Reclamos establece el procedimiento a seguir en la tramitación de los reclamos, recursos de apelación y quejas presentados por los abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, resulta necesario que las empresas operadoras brinden información al usuario sobre el procedimiento de reclamo de forma oportuna y que le permita ejercer adecuadamente sus derechos;

Que, asimismo, corresponde adecuar el Reglamento de Reclamos para evitar procedimientos o etapas innecesarias que no generen valor para el usuario, mejorar las condiciones de los canales de recepción de reclamos no presenciales, así como, establecer mecanismos de control de la ejecución oportuna de las decisiones de primera y segunda instancia administrativa;

Que, del mismo modo, a fin que el usuario pueda tener mayor claridad del procedimiento de reclamos y que efectivamente inicie el procedimiento cuando corresponda, de tal manera de no generarse expectativas que no se logren concretar, se requiere modificar el referido reglamento para precisar con mayor claridad los requisitos e información que debe proporcionar el usuario para el mejor desarrollo del procedimiento de reclamo, recursos de apelación y queja;

Que, en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se establecen como materias reclamables supuestos que no requieren sean atendidos mediante un procedimiento de reclamo, por lo que corresponde su modificación;

Que, el artículo 7 del Reglamento General del OSIPTTEL, establece que toda decisión de este Organismo deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que, asimismo, el artículo 27 del Reglamento antes citado dispone que constituye requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que dicte el OSIPTTEL, el que sus respectivos proyectos sean publicados en el diario oficial El Peruano, con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados;

Que, en consecuencia se debe disponer la aprobación de la publicación en el diario oficial El Peruano del Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con la finalidad que los interesados remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias al mismo;





En aplicación de las funciones previstas en el inciso h) del Artículo 25° y en el inciso b) del Artículo 75° del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 793 de fecha 25 de marzo de 2021;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la publicación para comentarios del “Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

Artículo Segundo.- Encargar a la Gerencia General del OSIPTEL la aprobación del Instructivo técnico para el envío de información al OSIPTEL sobre los reportes de calidad y avería, incluyendo los formatos de registro de reporte de problemas de calidad y avería por parte de las empresas operadoras, en el plazo máximo de tres (3) meses, contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución en el Diario Oficial “El Peruano”.

Artículo Tercero.- Encargar a la Gerencia General del OSIPTEL disponer las acciones necesarias para la publicación en el Diario Oficial “El Peruano” de la Resolución que aprueba la publicación para comentarios de los interesados del Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Asimismo, se encarga a la Gerencia General del OSIPTEL, disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución, el Proyecto de Norma, la Exposición de Motivos, así como la Declaración de Calidad Regulatoria contenida en el Informe N° 0033-DAPU/2021, sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

Artículo Cuarto.- Establecer un plazo de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución en el Diario Oficial “El Peruano”, para que los interesados remitan sus comentarios al correo electrónico sid@osiptel.gob.pe, mediante un archivo adjunto en formato Word.

Artículo Quinto.- Encargar a la Dirección de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL, el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten al Proyecto, así como la presentación a la Alta Dirección de sus correspondientes recomendaciones.

Regístrese y comuníquese,



**PROYECTO NORMATIVO****Modificación del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

Artículo Primero.- Modificar los artículos 6, 9, 11, 14, 15, 18, 19, 20, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 34-B, 38, 43, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 59, 60, 61, 62, 64, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 76, 77, 81 y 82 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL, conforme al siguiente texto:

“Artículo 6.- Deber de encauzar el procedimiento

La empresa operadora debe encauzar de oficio y atender según el procedimiento establecido en el presente Reglamento:

1. Las disconformidades de los usuarios registradas en el libro de reclamaciones de las empresas operadoras a las que les sea aplicable el procedimiento de reclamo. En este caso la empresa operadora valida la condición de abonado o usuario y, en caso corresponda, sigue el procedimiento previsto en el artículo 31.
2. Los reclamos o quejas que se presenten por un hecho que no corresponde a la materia seleccionada.
3. Las quejas cuyo motivo corresponde a un reporte, reclamo o recurso de apelación.
4. Los reclamos o recursos de apelación que correspondan a la presentación de una queja o reporte.

El encauzamiento realizado no implica el reinicio del cómputo del plazo para la resolución del reclamo.”

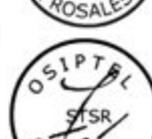
“Artículo 9.- Registro único de reclamos

La empresa operadora debe contar con un registro de reclamos, el cual comprenda toda la información 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 y reporte de averías, solución anticipada de recursos de apelación y silencio administrativo positivo, de ser el caso.

Para tal efecto, la empresa operadora debe considerar como mínimo la información establecida en el anexo 4 del Reglamento y el detalle previsto en el Instructivo Técnico para el acceso virtual del OSIPTTEL a los expedientes de reclamos, aprobado por la Gerencia General del OSIPTTEL.”

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

Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, tanto el OSIPTTEL como las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional, según corresponda, deben implementar mecanismos idóneos 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 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.**

La información contenida en los expedientes, en formato digital, debe actualizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil 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.**

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, las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional deben enviar al servicio público móvil o dirección electrónica indicado por el usuario, mensajes o notificaciones tales como: SMS, USSD, aviso a través del aplicativo móvil instalado o correo electrónico, para informar lo siguiente:

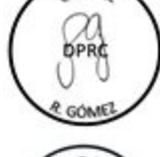
1. **En la fecha que se disponga el encauzamiento del reclamo, informando sobre la materia a la cual se encausó y el plazo máximo de resolución.**
2. **En la fecha en que se emita la resolución de primera instancia, informando el sentido de la resolución (fundado, infundado, improcedente o inadmisibles), así como el plazo máximo para la presentación del recurso de apelación o subsanación.**
3. **Al día hábil siguiente del plazo máximo para elevar el recurso de apelación o queja al TRASU, informando la fecha de su elevación o las razones por las cuales no se habría procedido con ésta.**

“Artículo 14.- Información y oportunidad de devolución

Las devoluciones a las que se refiere el artículo 13, **deben** ser realizadas por la empresa operadora a más tardar **en el recibo correspondiente al siguiente ciclo de facturación inmediato posterior** o en el plazo máximo de **un (1) mes.**

El plazo para la devolución se **computa** desde la fecha de emisión de la resolución de primera instancia o desde la fecha de notificación a la empresa operadora de la resolución del TRASU que da lugar a la devolución.

La empresa operadora **debe** brindar información sobre el motivo, el período o las fechas involucradas, así como la tasa de interés aplicada a la devolución.”





“Artículo 15.- Información a ser proporcionada al usuario

La empresa operadora tiene la obligación de brindar, en cualquier momento que el usuario lo solicite, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo, sobre:

- 1. El procedimiento que debe seguirse para presentar reclamos, recursos de apelación y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes.
2. La lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, aprobados por el TRASU.
3. La lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU.
4. La obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, debiendo informar, adicionalmente, su importe y los canales donde se debe realizar el pago del monto no reclamado. La empresa operadora debe habilitar medios físicos y virtuales para realizar el pago del monto no reclamado.
5. Los formularios de presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas aprobados por la Gerencia General del OSIPTEL.

Adicionalmente, la información señalada en los numerales 1, 4 y 5 del presente artículo, debe ser proporcionada al usuario al momento de la presentación del reclamo, recurso de apelación y queja, según corresponda.”

“Artículo 18.- Formularios de reclamos, recursos de apelación o quejas

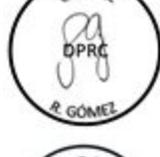
Las empresas operadoras tienen la obligación de utilizar los formularios digitales aprobados por la Gerencia General del OSIPTEL para la recepción de los reclamos, recursos de apelación o quejas, independiente del canal de presentación, lo cual comprende los puntos de venta mencionados en el numeral 2 del presente artículo.

Dichos formularios deben incluir la información brindada por los usuarios y encontrarse, a disposición de los mismos, de forma gratuita, en:

- 1. Las oficinas o centros de atención a usuarios de las empresas operadoras.
2. Los puntos de venta habilitados por las empresas operadoras para la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, en aquellas provincias donde se preste el servicio y no se cuente con oficinas o centros de atención a usuarios, según lo dispuesto en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
3. Las oficinas y centros de atención a usuarios del OSIPTEL.
4. La página principal del portal web de Internet del OSIPTEL y de las empresas operadoras, en el caso en el que éstas últimas dispongan de esta facilidad.”

“Artículo 19.- Solución anticipada de reclamos (SAR)

La empresa operadora puede establecer mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo.





Si al momento que el usuario comunica su reclamación, la empresa operadora le ofrece la solución anticipada de reclamo y éste se encuentra conforme, se debe brindar el código SAR e informar el plazo para su ejecución.

La empresa operadora luego de ingresado un reclamo, en el plazo máximo de tres (3) días hábiles, puede otorgar una solución anticipada, previa aceptación del usuario. Dicha aceptación implica el desistimiento del procedimiento de reclamo, en cuyo caso la empresa operadora brinda al usuario el código SAR e informa el plazo para su ejecución.

En todos los casos, la solución debe comprender la totalidad o parte de la petición y contar con la aceptación del usuario.

Para acreditar la aceptación del usuario, la empresa operadora **debe** contar con la grabación del audio o la constancia correspondiente que demuestre la aceptación expresa del usuario a la solución anticipada. **Dicha constancia debe ser remitida al usuario, a través de cualquier medio que permita su acreditación.**

En estos casos, la carga de la prueba sobre la aceptación del usuario y la obligación de conservar los registros que la acrediten, **corresponde** a la empresa operadora."

“Artículo 20.- Cumplimiento de la solución anticipada de reclamos

La empresa operadora que haya establecido mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo está obligada a cumplir con la solución anticipada aceptada por el usuario.

Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente del otorgamiento de la solución anticipada del reclamo, la empresa operadora debe cumplir con lo dispuesto en la misma.

Asimismo, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, la empresa operadora debe comunicar al usuario el cumplimiento de la solución anticipada de reclamo, a través de cualquier medio que permita su acreditación.

De oficio, a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos **evalúa** el cumplimiento de la solución anticipada aceptada por el usuario. **El usuario debe presentar la constancia de la aceptación a la solución anticipada de reclamo. De corresponder, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos da inicio al procedimiento administrativo sancionador respectivo, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.**





“Artículo 28.- Materias reclamables”

El usuario podrá presentar reclamos que versen sobre las siguientes materias:

- 1. **Facturación y cobro:** Esta materia comprende el desacuerdo que tiene el usuario por: (i) el cálculo de los conceptos facturables registrados, (ii) la tarifa aplicada de consumos adicionales, (iii) el cargo por reconexión u otro monto correspondiente a cualquier concepto facturado en el recibo cuyo consumo se desconoce, (iv) pagos no procesados o registrados, (v) montos no facturados oportunamente, y (vi) cobros de equipos terminales o por reintegro del descuento de equipos terminales.

No se incluyen dentro de este concepto aquellas que tengan como sustento la calidad en la prestación del servicio, o cualquiera de las materias señaladas en los siguientes numerales.

- 2. **Calidad en la prestación del servicio:** Esta materia comprende los problemas derivados de una inadecuada prestación del servicio; así como los problemas de idoneidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones, tales como intermitencia, lentitud, comunicaciones entrecortadas o con ruido, entre otros.

- 3. **Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones:** Esta materia comprende: (i) la aplicación de condiciones y tarifas distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones contractuales más beneficiosas o incremento tarifario; (ii) incremento tarifario solo en caso no se haya comunicado al abonado sobre el incremento, y respecto de los dos primeros recibos en los cuales se aplica dicho incremento (iii) incumplimiento de la oferta o promoción ofrecida, (iv) los descuentos de saldo o atributos no reconocidos por el abonado, (v) la omisión de información o información inexacta sobre cobertura u otras características o limitaciones del servicio. Se considera lo referido al servicio principal así como servicios adicionales o suplementarios.

- 4. **Falta de servicio:** Esta materia comprende: (i) la interrupción, suspensión, corte o baja injustificada del servicio o sin observar el procedimiento establecido en la normativa vigente (ii) la suspensión del servicio por uso prohibido en establecimientos penitenciarios, (iii) la falta de reactivación del servicio pese al pago del recibo y iv) cambio de titularidad del servicio sin consentimiento del abonado. No aplica para la suspensión del servicio derivado del bloqueo de equipo.

- 5. **Instalación, activación o traslado del servicio:** Esta materia comprende: (i) la falta de instalación, activación o traslado del servicio solicitado por el abonado por parte de la empresa operadora; (ii) la falta de respuesta a la solicitud de trasladado o negativa a la misma y (iii) la devolución de los montos cobrados por instalación, activación o traslado no ejecutados. Comprende lo referido al servicio principal así como servicios adicionales o suplementarios, y adquisición de paquetes de tráfico.

- 6. **Falta de baja o suspensión del servicio:** Esta materia comprende: (i) los problemas relacionados con la falta de ejecución de la baja o





suspensión temporal del servicio que hubiere sido solicitado o correspondía ejecutar, (ii) los montos cobrados posteriores a la fecha en que se efectuó la baja o suspensión temporal o correspondía efectuarla. La empresa debe iniciar el procedimiento de baja del servicio en la fecha de presentación del reclamo siempre que éste sea iniciado por el abonado.

- 7. **Recargas:** Esta materia comprende los problemas en el acceso o prestación del servicio mediante sistemas de tarjetas de pago, tales como, falta de asignación de saldo o atributos, descuentos indebidos de los saldos o del crédito, afiliación a paquetes de adquisición de tráfico u otros promocionales no solicitados que impliquen un descuento del saldo.
- 8. **Contratación no solicitada:** Esta materia comprende el desconocimiento del abonado respecto de la contratación del servicio así como las obligaciones de pago por la prestación del mismo. Se considera lo referido al servicio principal, servicios adicionales o suplementarios, adquisición de paquetes de tráfico o señales de programación, así como, contrato de adquisición o financiamiento de equipo terminal cuyo pago es incluido en el recibo como concepto facturable.
- 9. **Migración:** Esta materia comprende los problemas referidos a: (i) el condicionamiento, negativa o falta de respuesta de la solicitud de migración, (ii) la falta de ejecución de la migración dentro del plazo establecido, (iii) la facturación corresponde al plan anterior, y (iv) la migración no solicitada.
- 10. **Portabilidad:** Esta materia comprende los problemas relacionados a la portabilidad numérica tales como: (i) la negativa a recibir la solicitud de portabilidad, (ii) el rechazo a la solicitud de portabilidad, (iii) falta de entrega de información sobre portabilidad, (iv) la falta de consentimiento del abonado para efectuar la portabilidad, (v) la falta de cobertura, y (vi) falta de retorno del número telefónico.
- 11. **Otras materias reclamables:** Se considera como otras materias reclamables de manera taxativa las siguientes: (i) la negativa a contratar el servicio, (ii) la falta de entrega de recibos y (iii) la negativa a brindar la facturación detallada o llamadas entrantes.

Mediante resolución de Gerencia General del OSIPTEL se aprueba la “Guía de presentación de Reclamos” en la cual se describen e incluyen: (a) las casuísticas que se podrían presentar respecto de cada materia reclamable, (b) los formularios de reclamos, recursos de apelación y quejas en los cuales el usuario precisa la materia reclamable, el periodo y/o recibos involucrados, y puede presentar toda la documentación que sustente su reclamo, (c) los medios probatorios que como mínimo debe actuar la empresa operadora con relación a cada casuística según lo aprobado por el TRASU y (d) las acciones a implementar en caso el sentido de la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa sea fundado.”





“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 el TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General y la normas especiales que regulan las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

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

- a. 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 50 del presente Reglamento, 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.
Quando se inicie un procedimiento de reclamo con posterioridad a la solución anticipada que haya otorgado la empresa operadora al servicio que se reclama, la información correspondiente contenida en el registro único de reclamos, debe ser incluida en el expediente administrativo bajo la denominación de histórico de soluciones anticipadas de reclamos.
- b. 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.
- c. Actas, informes, **medios probatorios** o documentos de toda índole producidos por la empresa operadora para resolver el reclamo en primera instancia.
- d. Resolución de primera instancia de la empresa operadora con su respectivo cargo de notificación, de corresponder.
- e. Recurso de apelación o queja presentada por el usuario.
- f. 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 los reclamos cuya materia 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 del presente Reglamento, o;
5. El reclamo hubiere sido presentado con motivo de **calidad o falta de servicio,** en virtud a lo establecido en la normativa vigente.”

“Artículo 31.- Inadmisibilidad del reclamo, recurso o queja

Los casos en los que la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, adviertan que el reclamo, recurso o queja presentado por el usuario no cumple con todos los requisitos de presentación exigidos en el presente Reglamento serán declarados inadmisibles; otorgándose al usuario **un plazo de tres (3) días hábiles,** a fin de que subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la omisión. **La inadmisibilidad se declara dentro del plazo máximo para resolver.**

El plazo de resolución se suspende desde la notificación de la resolución que declara la inadmisibilidad hasta la subsanación o hasta el término del plazo otorgado, lo que ocurra primero. Mientras esté pendiente la subsanación, no procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo.

De no efectuarse la subsanación dentro del plazo otorgado, la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, declarará el archivo del expediente.”

“Artículo 32.- Improcedencia del reclamo, recurso o queja

Los reclamos son declarados improcedentes cuando:

1. Son presentados excediendo los plazos establecidos.
2. El objeto del reclamo no se encuentra contemplado dentro de las materias **reclamables.**





- 3. Existe un procedimiento en trámite sobre el objeto del reclamo o se emitió una resolución firme o que causó estado en un anterior procedimiento.
- 4. **No se presentó un reporte por problemas de calidad y averías con anterioridad a la presentación de un reclamo por calidad.**

Los recursos **son** declarados improcedentes cuando:

- 1. **Son** presentados excediendo los plazos establecidos.
- 2. No se **agotó** la vía previa ante la empresa operadora.
- 3. **Existe** un procedimiento en trámite sobre el objeto del reclamo o se **emitió** una resolución firme o que **causó** estado en un anterior procedimiento.

Las quejas **son** declaradas improcedentes cuando:

- 1. **Son** presentadas antes del plazo para que se configure el silencio administrativo positivo o excediendo el plazo establecido para solicitar la declaración del silencio administrativo positivo.
- 2. **Existe** un procedimiento en trámite sobre el objeto de queja o si el procedimiento **concluyó**.
- 3. No se **refiere** a un procedimiento de reclamo o no esté comprendida en los supuestos del artículo 70 del presente Reglamento.”

“Artículo 34.- Aplicación del silencio administrativo positivo

La empresa operadora debe aplicar el silencio administrativo positivo cuando:

- 1. Transcurrido el plazo establecido en el artículo 54, la empresa operadora no **emitió** la resolución de primera instancia o no emitió pronunciamiento por algún extremo del reclamo.
- 2. Transcurrido el plazo máximo para resolver establecido en el artículo 54, además del plazo máximo para notificar señalado en el artículo 36-A, la empresa operadora no **notificó** la resolución de primera instancia o no emitió pronunciamiento por algún extremo del reclamo. Para el caso de las notificaciones electrónicas **debe** tomarse en consideración lo dispuesto en el cuarto párrafo del artículo 39.

Lo dispuesto en el párrafo anterior **es** de aplicación siempre que el reclamo **sea** interpuesto sin contravenir las disposiciones del presente Reglamento.

En el plazo máximo de cinco (5) días hábiles de ocurrido el silencio administrativo positivo, la empresa operadora debe comunicar al usuario a través de cualquier medio que permita dejar constancia de dicha comunicación, sobre la aplicación del silencio administrativo positivo, con el detalle de la(s) materia(s) reclamable(s).

En los casos que ha aplicado el silencio administrativo positivo, la empresa operadora, no debe elevar el recurso de apelación o queja ante el TRASU.”

“Artículo 34-B.- Cumplimiento de la pretensión acogida por la empresa operadora en aplicación del silencio administrativo positivo

Dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la comunicación señalada en el artículo 34, la empresa operadora está obligada a cumplir con la pretensión del usuario acogida en aplicación del silencio administrativo positivo.





Asimismo, en dicho plazo debe comunicar al usuario las acciones adoptadas en la ejecución del cumplimiento del silencio administrativo positivo o las razones por las cuales, de manera excepcional, se encuentra impedido de efectuarlo, a través de cualquier medio que permita su acreditación.

Lo señalado en este párrafo no es aplicable cuando el reclamo o el recurso hayan sido interpuestos contraviniendo lo dispuesto en el presente Reglamento.

De oficio, a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos evalúa el cumplimiento de la pretensión del usuario acogida en aplicación del silencio administrativo positivo y, de corresponder, da inicio al procedimiento administrativo sancionador respectivo, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.”

“Artículo 38.- Notificación bajo puerta

Si no fuera posible realizar la notificación personal durante una segunda visita, procede que la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, y dentro del plazo máximo establecido en el artículo 36-A dejen la resolución o el documento a notificar debajo de la puerta del lugar donde se debe realizar la notificación.

En las notificaciones realizadas bajo puerta el notificador deja constancia de este hecho en un acta de notificación. Dicha acta debe consignar la fecha y hora de su realización, las características de la fachada del inmueble que permitan razonablemente identificar el lugar donde se realizó la notificación; y los números de la fachada correspondientes a los inmuebles colindantes.

Si no se cuenta con la información de los inmuebles colindantes, debe precisar las razones por las cuales no se cuenta con dicha información y consignar alguno de los siguientes datos: el número del suministro eléctrico o el número de fachada correspondiente al inmueble ubicado al frente o el número de registro del poste eléctrico más cercano al inmueble a notificar.

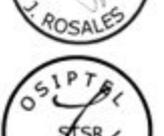
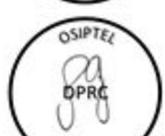
En todos los casos, el notificador debe indicar su nombre y apellidos, el número de su documento legal de identificación y su firma”.

“Artículo 43.- Transacción y conciliación

En cualquier momento antes de la notificación de la resolución final del TRASU, las partes podrán arribar a una transacción. Para ello, deben presentar por escrito el documento donde conste la transacción, en cuyo caso el TRASU pondrá fin al procedimiento administrativo.

Asimismo, los usuarios pueden conciliar con la empresa operadora sobre el objeto de reclamo con anterioridad e incluso iniciado el procedimiento de reclamo y antes de la notificación de la resolución final del TRASU.

En la segunda instancia administrativa, el representante de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos o el miembro del TRASU a cargo del expediente





pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.

A solicitud de cualquiera de las partes o cuando el OSIPTEL lo considere oportuno, este organismo podrá fijar día y hora para la realización de una audiencia conciliatoria entre las partes, la cual se puede llevar a cabo de manera presencial o virtual. El representante de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos o el miembro del TRASU levantan un acta de dicha audiencia. De llegarse a un acuerdo, el acta contiene el acuerdo conciliatorio en el que deja constancia de los acuerdos adoptados así como la forma y plazo para su cumplimiento. De no llegarse a un acuerdo, deja constancia de ello en el documento. El representante de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos o el miembro del TRASU dan lectura al acta y, luego de obtener la conformidad de los intervinientes, suscribe la misma en representación de las partes.

El acta de conciliación con acuerdos surte los efectos de una resolución que pone fin al procedimiento administrativo y no son susceptibles de ser nuevamente cuestionados en vía administrativa.”

TITULO VIII

REPORTE POR PROBLEMAS DE CALIDAD Y AVERÍA

“Artículo 46.- 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.

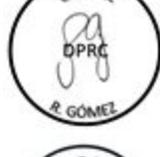
La empresa operadora está obligada a proporcionar a cada usuario que realiza un reporte por problemas de calidad y avería, al momento de su presentación un número o código correlativo de identificación; así como, cuando el usuario lo solicite, información sobre el estado de su reporte.

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, 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 y detalle del problema, fecha y hora de inicio aproximada del problema, y estado del reporte.”

“Artículo 47.- 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 tendrá el mismo **código asignado** al momento del reporte inicial por problemas de calidad y avería.

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 48.- Ampliación del plazo para la atención de reportes por problemas de calidad y avería

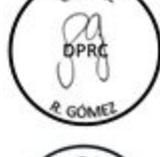
En los reportes correspondientes a los **servicios fijos** el plazo para atender el reporte **puede** extenderse por un (1) día calendario adicional, siempre que el usuario **no se haya encontrado** durante la visita realizada por la empresa operadora; y, debido a ello, **no se resolvió** el problema del servicio.

En la referida visita, la empresa operadora **debe** dejar un aviso indicando la fecha y hora en la que se realizó, así como la fecha y hora en la que se **realiza** la nueva visita. Adicionalmente, **indica** un número telefónico al cual el usuario **pueda** comunicarse para coordinar la nueva visita. La mencionada constancia **debe** adjuntarse al expediente correspondiente, de ser el caso.”

“Artículo 49.- Requisitos para la presentación de reclamos

Los reclamos presentados por los usuarios **deben** contener los siguientes requisitos:

1. Nombres y apellidos completos del usuario.
2. Número del documento legal de identificación del usuario (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, o Registro Único de Contribuyentes, según corresponda). En los reclamos presentados por representante **debe** consignarse, adicionalmente, los datos de éste, así como el poder correspondiente, conforme a lo dispuesto en los artículos 26 y 27.
3. **Servicio objeto del reclamo.**
4. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
5. Motivo del reclamo y solicitud concreta.
6. Firma del usuario o del representante, **para la presentación personal y por escrito,** según corresponda.
7. En los reclamos **en los que se cuestione un monto del recibo,** el usuario **debe** indicar la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo que cuestiona, o el número del recibo objeto de reclamo.
8. **Datos para la notificación: Correo electrónico autorizado para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.**





La empresa operadora se encuentra obligada a recibir todos los reclamos presentados por los usuarios. En los casos en los que el usuario omite alguno de los requisitos antes señalados, la empresa operadora **aplica** lo establecido en el artículo 31 del presente Reglamento.”

“Artículo 50.- Formas de presentación del reclamo

El usuario puede presentar su reclamo ante la empresa operadora a través de los siguientes canales:

1. Telefónico: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato **establecido por la Gerencia General del OSIPTEL**. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa operadora debe requerir al usuario únicamente la información comprendida en dicho formulario.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe llenar el formulario, incluyendo la información brindada por el usuario para resolver el reclamo y luego de ello debe:

- (i) **Leer al usuario el contenido del formulario referido a la materia de reclamo, detalle del motivo del reclamo, monto y el recibo reclamado, de ser el caso; así como, obtener su conformidad respecto de lo registrado.**
- (ii) **Proporcionar al usuario código de reclamo e informar el plazo máximo para resolver en primera instancia.**
- (iii) **Remitir al usuario el formulario registrado a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o, en su defecto, la información indicada en los numerales (i) y (ii) mediante SMS al servicio público móvil indicado por el usuario.**

En los casos de reclamos, recursos de apelación o quejas, realizados vía telefónica, la empresa operadora **debe** grabar la comunicación, informando de ello al usuario. La empresa operadora **debe** elevar la grabación de audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario cuando ésta sea requerida por el TRASU. Esta obligación no resulta aplicable a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o menor a 500 000 abonados a nivel nacional.

2. Personal: La empresa operadora **debe** llenar el formulario **digital** correspondiente, de acuerdo al formato **establecido por la Gerencia General del OSIPTEL**.

En estos casos, la empresa operadora debe entregar una copia física del formulario al usuario, **de forma inmediata**. Dicha copia debe contener: **la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo atendió, el sello de recepción de la empresa operadora y el código de reclamo.**

3. Por escrito: El usuario **debe** presentar el escrito de reclamo, en original y copia.

En la copia del reclamo, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora **debe** consignar: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y código de reclamo.

El usuario **puede** presentar su reclamo por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación del reclamo.





En ningún caso, la empresa operadora **puede** restringir o limitar la presentación escrita de un reclamo, recurso o queja, 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.

4. Por página web de Internet o aplicativo: Las empresas operadoras que dispongan de una página web de Internet, deberán incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus reclamos.

Del mismo modo, las empresas que cuenten con los aplicativos a los que hace mención el artículo 10-A del TEO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, deben permitir la presentación de reclamos de los servicios asociados al titular vinculado con el aplicativo.

Tales mecanismos deberán requerir toda la información prevista en los formularios digitales establecidos por la Gerencia General del OSIPTEL. De forma inmediata a la presentación del reclamo, la empresa operadora debe proporcionar al usuario un ejemplar del formulario de reclamo presentado como constancia de su recepción, en la cual se aprecie el código de reclamo. La entrega de dicho formulario se realiza mediante correo electrónico a la dirección indicada por el usuario.

5. Por el Sistema de Gestión de Usuarios: El usuario puede presentar su reclamo dirigido a la empresa operadora, luego de vencido el plazo para la atención de las gestiones, en caso la empresa operadora no haya remitido respuesta al problema o no se encuentre conforme con la atención brindada por la empresa operadora, y el problema registrado corresponda a una materia reclamable.

En todos los casos, al momento de presentación del reclamo, la empresa operadora **debe** informar al usuario sobre su derecho de acceder al expediente, el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo, así como, **brindar el código y enlace correspondiente al expediente virtual**, según corresponda”.

“Artículo 51.- Plazo de presentación del reclamo

El usuario **puede** presentar su reclamo ante la empresa operadora en los siguientes plazos, según el objeto de reclamo:

En aquellos reclamos **en los cuales se involucre** una facturación o cobro:

1. Hasta **seis (6) meses** después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado.
2. Hasta **seis (6) meses** después de requerido el cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados.

En los demás casos:

- En tanto subsista el hecho que motiva el reclamo.





Una vez vencidos los plazos previstos en el presente artículo, el usuario tiene expedito su derecho para recurrir directamente a la vía judicial o arbitral, por los conceptos mencionados anteriormente.”

“Artículo 53.- Actuación de medios probatorios

El órgano competente de primera instancia inicia la investigación del reclamo, disponiendo de oficio, como mínimo, la actuación de los medios probatorios aprobados por el TRASU según la materia reclamable y el tipo de servicio. Asimismo, debe actuar los medios probatorios ofrecidos por el usuario en primera instancia que resulten pertinentes.

Los resultados de las pruebas actuadas, así como los informes sustentatorios deben ser anexados al expediente, a fin de que se encuentren a disposición del usuario en cualquier estado del procedimiento.

De ser el caso, la empresa operadora puede solicitar a otras empresas operadoras, el envío de medios probatorios necesarios para resolver los reclamos que ante ella se presenten, en cuyo caso éstas se encuentran obligadas a proporcionarlos. La responsabilidad respecto de la reserva de la información que puede contener dicho medio probatorio recae igualmente sobre la empresa que solicita la información.

En ningún caso, el costo para la obtención de dichos medios probatorios es trasladado al usuario.”

“Artículo 54.- Plazos de resolución de los reclamos

Los reclamos presentados por los usuarios ante la empresa operadora son resueltos en los siguientes plazos máximos:

1. Hasta en tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:
 - a. Calidad en la prestación del servicio:
 - b. Falta de servicio.
 - c. Baja o suspensión del servicio no solicitada.
 - d. Portabilidad.
 - e. Falta de entrega de recibos, facturación detallada (llamadas salientes) o llamadas entrantes.
2. Hasta en quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en reclamos por:
 - a. Facturación o cobro cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria.
 - b. Recargas.
 - c. Instalación, activación o traslado del servicio.
2. Hasta veinte (20) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora, en los demás casos.

Para las materias de reclamo que hayan sido previstas en otras normas, se aplica el plazo que haya sido señalado en las mismas, en caso contrario, se rigen por el plazo mayor que establece el presente Reglamento.





La empresa operadora aplica el plazo más corto para resolver cuando acumule en un mismo procedimiento dos o más materias de reclamo con plazos distintos para resolver.

“Artículo 55.- Resolución de primera instancia

La resolución que emita la empresa operadora **debe** contener, como mínimo, lo siguiente:

1. Nombre y apellidos del usuario.
2. Código o número de la resolución.
3. Código o número del expediente de reclamo.
4. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
5. Concepto materia del reclamo.
6. Motivación, salvo lo dispuesto en el último párrafo del artículo 33.
7. **Detalle si el reclamo fue encauzado, precisando la materia seleccionada por el usuario y aquella a la cual la empresa operadora la encauzó.**
8. **Las acciones a implementar en caso el sentido de la resolución emitida sea fundado, precisando el plazo máximo para su ejecución.**
9. Plazo **con el que cuenta** el usuario para interponer el recurso de apelación.
10. Firma del funcionario designado por la empresa operadora.”

“Artículo 56.- Cumplimiento de actos o decisiones de la empresa operadora

La empresa operadora está obligada a cumplir con el acto y/o decisión que acoge la pretensión del usuario, o con la que resuelve en todo o en parte el reclamo presentado.

Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, la empresa operadora debe ejecutar lo señalado en el párrafo anterior, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la emisión del acto o decisión.

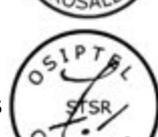
Asimismo, la empresa operadora debe comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, a través de cualquier medio que permita su acreditación.

De oficio, a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos evalúa el cumplimiento de los actos o decisiones de la empresa operadora y, **de corresponder, da inicio al procedimiento administrativo sancionador respectivo, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.**”

En el plazo máximo de 15 días hábiles, la empresa operadora debe anexar al expediente de reclamo, el medio probatorio que acredite que ejecutó la decisión de primera instancia, la aplicación del silencio administrativo positivo o solución anticipada de recurso de apelación, según corresponda.”

“Artículo 59.- Requisitos para la presentación del recurso de apelación

El recurso de apelación interpuesto por el usuario **debe** contener los siguientes requisitos:





1. Nombres y apellidos completos del usuario y el número de su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, o Registro Único de Contribuyentes, según corresponda). El recurso de apelación presentado por representante, **debe** consignar, adicionalmente, los datos de éste.
2. Número o código del reclamo.
3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
4. Número de la carta que resuelve el reclamo o resolución que se impugna y su fecha de emisión.
5. Solicitud expresa y clara al TRASU, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso.
6. Fecha y firma del usuario o del representante, **para la presentación personal y por escrito**, según corresponda.
7. **Datos para la notificación: Correo electrónico autorizado para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.**

“Artículo 60.- Forma de presentación del recurso de apelación

El recurso de apelación puede ser interpuesto por el usuario a través de los siguientes canales:

1. **Telefónico:** El recurso de apelación se puede interponer por medio telefónico respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones.

En el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan alguno de los mencionados anteriormente, el usuario sólo puede presentar el recurso de apelación si la comunicación se realiza desde el mismo número sobre el cual se está reclamando.

Lo indicado en el párrafo anterior, no se aplica para las materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no cuente con acceso al servicio telefónico objeto del reclamo; tales como: falta de servicio, instalación, activación o traslado del servicio, cambio de titularidad del servicio sin consentimiento del abonado, contratación no solicitada, entre otros.

La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formulario aprobado por Gerencia General del OSIPTEL. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa debe requerir al usuario cómo mínimo la información comprendida en dicho formulario. La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido a las razones para el recurso de apelación, indicando la solicitud expresa y clara del usuario, así como los fundamentos que motivan la interposición del recurso.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe:

- (i) Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las razones para el recurso de apelación y obtener su conformidad respecto de lo registrado.
- (ii) Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para el recurso de apelación a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o, en su defecto, mediante SMS al servicio público móvil indicado por el usuario.





La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el formulario aprobado por Gerencia General del OSIPTEL, con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.

2. **Personal:** La empresa operadora debe llenar el formulario **digital** correspondiente, de acuerdo al formato **establecido por la Gerencia General del OSIPTEL**.

En estos casos, la empresa operadora debe entregar una copia física del formulario al usuario, **de forma inmediata. Dicha copia debe contener: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo atendió, y el sello de recepción de la empresa operadora.**

3. **Por escrito:** El usuario debe presentar el escrito conteniendo el recurso de apelación, en original y copia. En la copia del recurso, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora **debe** consignar: la fecha de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación del recurso.

El usuario **puede** presentar su recurso de apelación por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación de dicho recurso.

4. **Por página web o aplicativo:** La empresa operadora que disponga de una página web, **debe** incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus recursos de apelación.

Del mismo modo, la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional que cuente con los aplicativos a los que hace mención el artículo 10-A del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, debe permitir la presentación de recursos de apelación de los servicios asociados al titular del servicio vinculado con el aplicativo.

Tales mecanismos deben requerir toda la información prevista en los formularios digitales establecidos por la Gerencia General del OSIPTEL. Luego de presentado el reclamo, la empresa operadora debe proporcionar al usuario un ejemplar del formulario del recurso presentado como constancia de su recepción. La entrega de dicho formulario se realiza mediante correo electrónico a la dirección indicada por el usuario.

En todos los casos, al momento de presentación del recurso de apelación, la empresa operadora debe informar al usuario el plazo máximo con el que cuenta para elevar al TRASU el expediente, el plazo máximo del TRASU para resolver el recurso, **así como, brindar el enlace correspondiente al expediente virtual en segunda instancia**, según corresponda”.

“Artículo 61.- Remisión del recurso de apelación al TRASU

Presentado el recurso de apelación, la empresa operadora lo eleva al TRASU en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, salvo en el caso que se haya declarado su inadmisibilidad, según lo





dispuesto en el numeral 1 del artículo 6 del presente Reglamento, en cuyo caso el plazo se computa desde el día siguiente de la subsanación.

El recurso de apelación se eleva conjuntamente con los descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 77.

Para tal efecto, la empresa operadora **debe** adjuntar un informe **con sus descargos**, que describa en términos precisos y conforme a los formatos aprobados por el TRASU, lo siguiente:

1. Motivo del reclamo.
2. Información sobre los reclamos, las pruebas actuadas según la materia del reclamo.
3. **Detalle si el reclamo o recurso de apelación fue encauzado, precisando la materia seleccionada por el usuario y aquella a la cual la empresa operadora la encauzó.**
4. Pronunciamiento respecto a cada uno de los hechos expuestos en el recurso de apelación del usuario. El silencio, la respuesta evasiva o la negativa genérica y contradictoria **pueden** ser apreciados por el TRASU como reconocimiento de verdad de los hechos alegados por el usuario.”

“Artículo 62.- Solución anticipada de recursos de apelación

La empresa operadora no eleva el recurso de apelación al TRASU, cuando dentro del plazo previsto en el artículo anterior, **acogió** en su integridad la pretensión del usuario contenida en su recurso de apelación.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, la empresa operadora **debe** conservar en soporte físico o electrónico, el expediente correspondiente, incluido el recurso de apelación cuya pretensión fue acogida en su integridad, así como el mecanismo a través del cual el usuario expresó su aceptación a la solución ofrecida por la empresa operadora, esto es, la grabación del audio o la constancia correspondiente.”

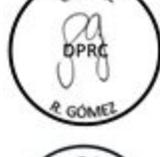
“Artículo 64.- Cumplimiento de la solución anticipada de recursos de apelación

La empresa operadora está obligada a cumplir con la solución anticipada aceptada por el usuario.

Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente del otorgamiento de la solución anticipada al recurso de apelación o vencido el plazo de elevación, la empresa operadora debe cumplir con la referida solución anticipada.

Asimismo, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, la empresa operadora debe comunicar al usuario el cumplimiento de la solución anticipada al recurso de apelación, a través de cualquier medio que permita su acreditación.

De oficio, a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos evalúa el cumplimiento de la solución anticipada aceptada





por el usuario y, **de corresponder, da inicio al procedimiento administrativo sancionador respectivo, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.**

“Artículo 68.- Incumplimiento en la elevación de los recursos de apelación

En los casos en los cuales la empresa operadora no eleve el recurso de apelación dentro del plazo establecido, debe aplicar la solución anticipada de recurso de apelación, salvo que el reclamo o el recurso de apelación haya sido interpuesto contraviniendo lo señalado en el presente Reglamento.

En tal caso, la empresa operadora debe comunicar al usuario en el plazo de cinco (5) días hábiles de vencido el plazo para la elevación del recurso, sobre la aplicación de la referida solución anticipada.

Si el usuario no recibe la referida comunicación de la empresa operadora, puede solicitar al TRASU la apertura del expediente de apelación, para lo cual debe adjuntar:

1. **Copia del formulario de reclamo (para recursos personales, por escrito, vía página web o aplicativo), o copia de la información del formulario recibido por correo electrónico o de los SMS (para recursos telefónicos).**
2. **Copia de la resolución impugnada.**
3. **Copia de la constancia de presentación del recurso de apelación (para recursos personales, por escrito, vía página web o aplicativo) o del correo electrónico o de los SMS con el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la apelación (para recursos telefónicos).**

De manera opcional **puede** adjuntar la documentación sustentatoria que estime pertinente.

En estos casos, el TRASU considera que la empresa operadora **acogió** la pretensión y reconoció el sustento del reclamo del usuario, declarando a favor del usuario el reclamo presentado. Lo señalado en este párrafo no **es** aplicable cuando el reclamo o el recurso hayan sido interpuestos contraviniendo lo dispuesto en el presente Reglamento.”

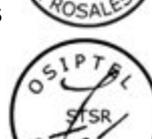
“Artículo 69.- Comunicaciones dirigidas al TRASU

Toda comunicación dirigida al TRASU **debe** realizarse por escrito de manera física **o empleando medios digitales** y encontrarse referida a un procedimiento de reclamo en trámite ante dicho Tribunal. De ser el caso, las partes **deben** consignar en el escrito el número de expediente asignado por el TRASU.

El TRASU no se encuentra obligado a pronunciarse respecto de aspectos ajenos a los procedimientos que viene conociendo o que **concluyeron.**”

“Artículo 70.- Objeto de la queja

El usuario **puede** presentar una queja en los siguientes casos:





1. Cuando la empresa no aplica el silencio administrativo positivo que corresponde.

Ello salvo que el usuario intente presentar una queja por este motivo sin que haya transcurrido el plazo establecido para la emisión de la resolución y notificación del reclamo en primera instancia.

En tal caso, la empresa debe: (i) informar de manera inmediata al usuario que el plazo máximo para emitir la resolución y notificar la misma no ha vencido, así como informar el encauzamiento del reclamo a una materia con distinto plazo de resolución, de ser el caso. (ii) informar de manera inmediata la fecha de vencimiento del plazo para la resolución del reclamo y el plazo máximo para su notificación, (iii) entregar de manera inmediata la constancia de información del numeral (i) y (ii), de forma impresa, mediante correo electrónico o a través del envío de SMS al servicio público móvil indicado por el usuario.

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, la empresa operadora debe proporcionar la resolución y notificar en el acto e informar al usuario que tiene expedito su derecho para interponer su recurso de apelación de no estar de acuerdo con la respuesta del reclamo.

2. Suspensión o corte del servicio por falta de pago durante el procedimiento de reclamo, **respecto de las siguientes materias: i) facturación, ii) otros cobros y iii) otras materias que impliquen el cuestionamiento del pago de una facturación o cobro.** Lo dispuesto en este numeral no resulta aplicable a los supuestos indicados en el artículo 30.

3. Por el requerimiento de pago del monto reclamado al momento de la interposición del reclamo o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo.

En el caso de requerimiento de pago, el usuario debe adjuntar la carta de cobranza o el recibo a través del cual se le está requiriendo dicho monto.

4. Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja; o por la negativa a otorgar el código de reclamo o queja.

En tales casos, la empresa operadora debe solicitar al usuario la siguiente información: (i) fecha en la cual ocurrió la negativa, (ii) canal mediante el cual fue atendido y (iii) materia del reclamo o queja que intentó presentar.

Adicionalmente, si la negativa se hubiera efectuado a través de la página web o aplicativo, el usuario debe adjuntar medios probatorios objetivos, tales como las capturas de pantallas en las que se acredite que pese a haberse registrado los datos de validación requeridos para el registro, no se logró concretar la presentación del mismo. Si la negativa se hubiera efectuado a través de la vía personal o por escrito, el usuario debe indicar adicionalmente el centro de atención o punto de atención en el cual ocurrió la negativa.





5. Cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo. **No constituye materia de queja el cuestionamiento al plazo de resolución de la segunda instancia.**
6. Otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.

La empresa operadora lleva un registro de las quejas no presentadas en atención a lo previsto en el numeral 1, el cual se encuentra a disposición del OSIPTEL. Dicho registro debe contener como mínimo la información de fecha de la interacción con el usuario, datos del usuario, así como la fecha y código de reclamo.

“Artículo 71.- Plazo para la presentación de la queja

La queja puede ser presentada por el usuario en cualquier estado del procedimiento de reclamo. En los casos en los que se solicite declarar que ha operado el silencio administrativo positivo, el usuario **cuenta** con un plazo de **hasta seis (6) meses**, contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución de su reclamo, para presentar dicha solicitud.

La queja por no permitir la presentación de reclamo **puede** ser presentada en tanto subsista la mencionada transgresión.

La presentación de una queja no suspende el procedimiento de reclamos.”

“Artículo 72.- Requisitos para la presentación de la queja

La queja **debe** ser presentada ante la empresa operadora debiendo cumplir con los siguientes requisitos:

1. Nombres y apellidos completos del usuario y el número de su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, o Registro Único de Contribuyentes). La queja presentada por representante, **debe** consignar, adicionalmente, los datos de éste y el respectivo poder.
2. Número o código de reclamo, según corresponda.
3. Solicitud expresa y clara que se hace al TRASU indicando la transgresión cometida por la empresa operadora durante el procedimiento de reclamo, y brindando la información detallada en el artículo 70.
4. Fecha y firma del usuario o del representante, **para la presentación personal y por escrito**, según corresponda.
5. **Datos para la notificación: Correo electrónico autorizado para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.**

“Artículo 73.- Formas de presentación de la queja

La queja puede ser presentada a través de los siguientes canales:

1. **Telefónico:** La queja se puede presentar por medio telefónico respecto de cualquier servicio público de telecomunicaciones.

En el caso de los servicios de telefonía fija, móvil o servicios empaquetados que incluyan alguno de los mencionados anteriormente, el usuario sólo puede presentar la queja si la comunicación se realiza desde el mismo número sobre





el cual se ha reclamado, en el caso de procedimientos en trámite vinculados a la queja, o sobre el cual se pretendía reclamar.

Lo indicado en el párrafo anterior no es aplicable en los siguientes casos:

- (i) Quejas por suspensión del servicio con reclamo en trámite; o
- (ii) Quejas por no permitir la presentación del reclamo cuyo cuestionamiento este referido a materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no contaría con acceso al servicio telefónico objeto del reclamo; tales como: falta de servicio, Instalación, activación o traslado del servicio, cambio de titularidad del servicio sin consentimiento del abonado, contratación no solicitada, entre otros; o
- (iii) Quejas vinculadas a procedimientos en trámite cuyo reclamo corresponda a materias reclamables en las cuales se advierte que el usuario no contaría con acceso al servicio objeto del reclamo; tales como: falta de servicio, Instalación, activación o traslado del servicio, cambio de titularidad del servicio sin consentimiento del abonado, contratación no solicitada, entre otros.

La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formulario **establecido por la Gerencia General del OSIPTEL**. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa debe requerir al usuario como mínimo la información comprendida en dicho formulario.

La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido a las observaciones de la queja, indicando la solicitud expresa y clara del usuario respecto de su queja.

Durante la comunicación, la empresa operadora debe:

- (i) Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las observaciones de la queja y obtener su conformidad respecto de lo registrado.
- (ii) Proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación de la queja.
- (iii) Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las observaciones de la queja a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o en su defecto, mediante SMS al servicio público móvil indicado por el usuario.

La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el **formulario establecido por la Gerencia General del OSIPTEL** con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.

2. **Personal:** La empresa operadora debe llenar el formulario **digital** correspondiente, de acuerdo al formato **establecido por la Gerencia General del OSIPTEL**.

En estos casos, la empresa operadora debe entregar una copia del formulario al usuario, **de forma inmediata. Dicha copia debe contener: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo atendió, el sello de recepción de la empresa operadora y el código de la queja.**





- 3. **Por escrito:** El usuario debe presentar el escrito de queja, en original y copia. En la copia de la queja, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora debe consignar: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que la recibe, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación de la queja.

El usuario puede presentar su queja por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación de una queja.

- 4. **Por página web o aplicativo:** La empresa operadora que disponga de una página web, debe incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de quejas.

Del mismo modo, la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional que cuente con los aplicativos a los que hace mención el artículo 10-A del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, debe permitir la presentación de quejas de los servicios asociados al titular del servicio vinculado con el aplicativo.

Tales mecanismos deben requerir toda la información prevista en los formularios digitales establecidos por la Gerencia General del OSIPTEL. Luego de presentada la queja, la empresa operadora debe proporcionar al usuario un ejemplar del formulario de queja presentado como constancia de su recepción, en la cual se aprecie el código de identificación. La entrega de dicho formulario se realiza mediante correo electrónico a la dirección indicada por el usuario.

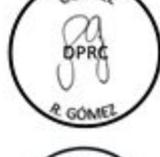
En todos los casos, al momento de la presentación de la queja, la empresa operadora debe informar al usuario sobre el plazo para elevar al TRASU el expediente, el plazo máximo del TRASU para resolver la queja, **así como, brindar el enlace correspondiente al expediente virtual en el OSIPTEL,** según corresponda”

“Artículo 74.- Remisión de la queja al TRASU

El TRASU **es** el encargado de resolver las quejas que presenten los usuarios contra la primera instancia administrativa de las empresas operadoras.

Presentada dicha solicitud en la empresa operadora, ésta **debe** elevarla al TRASU en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación, **salvo que se haya declarado su inadmisibilidad, según lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 6 del presente Reglamento, en cuyo caso el plazo se computa desde el día siguiente de la subsanación.**

La queja se eleva conjuntamente con los descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 77.





En sus descargos la empresa operadora detalla si el reclamo y/o la queja fue encauzada, precisando la materia de reclamo u objeto de queja seleccionado por el usuario y aquella a la cual la empresa operadora la encauzó.

“Artículo 76.- Incumplimiento de la empresa operadora en elevar la queja

Si la empresa operadora no **cumple** con elevar al TRASU la queja presentada en el plazo establecido en el artículo 74, el usuario **puede** presentar al TRASU una comunicación escrita **o por medios digitales**, debiendo indicar lo siguiente:

1. **Código de la queja presentada ante la empresa operadora;**
2. **Copia de la información del formulario de queja recibido por correo electrónico o por SMS, de haber sido realizada por el canal telefónico; o**
3. **Copia del cargo o constancia de recepción de la queja ante la empresa operadora, de haber sido presentada por escrito, personalmente, vía página web o aplicativo.**

Adicionalmente a la comunicación prevista en el párrafo anterior, el usuario **puede** presentar la documentación sustentatoria que estime pertinente.

Presentada por el usuario la comunicación a la que se refiere el primer párrafo, el TRASU **puede**, solicitar a las partes la información adicional que considere pertinente. En este caso, el plazo para resolver **queda** suspendido hasta el vencimiento del plazo otorgado para la remisión de la información solicitada.

El TRASU **resuelve** la queja sobre la base de las afirmaciones del usuario y de la documentación sustentatoria obrante en el expediente.”

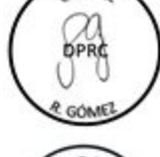
“Artículo 77.- Elevación de expedientes al TRASU

Los expedientes que contengan los recursos de apelación y las quejas deben ser elevados al TRASU, **en forma física o en formato digital empleando medios informáticos previendo las seguridades, inalterabilidad e integridad de su contenido, de conformidad con la normativa de la materia, a través de los medios que la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos disponga.**

La empresa operadora **que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional debe elevar en formato digital**, los recursos de apelación y las quejas al TRASU así como las comunicaciones adicionales relacionadas de los mismos.

La empresa operadora **debe** elevar el expediente de reclamo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 29, y observando las siguientes formalidades:

1. Incluir los descargos de la empresa operadora.
2. Incluir una carta de elevación de la empresa operadora dirigida al TRASU, en la cual se indique lo siguiente:
 - a. Nombre y apellidos del usuario.
 - b. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
 - c. Tipo de expediente: recurso de apelación o queja.
 - d. Número o código de identificación del reclamo.
 - e. Número de folios que contiene el expediente, en el caso de la formación física de los expedientes.





- 3. Para el caso de los expedientes electrónicos, incluir una relación de los documentos elevados.
- 4. Para la elevación de expedientes físicos, los documentos deben ser foliados y contener una carátula en donde se consigne como mínimo datos generales para su correcta identificación, de acuerdo al formato aprobado por Gerencia General del OSIPTEL.”

“Artículo 81.- Cumplimiento de resoluciones del TRASU

Las empresas operadoras están obligadas a cumplir con las resoluciones emitidas por el TRASU en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios.

Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución final del TRASU, que declara fundado o fundado parcialmente el recurso de apelación o queja del usuario y/o dispone medidas complementarias para su solución efectiva, la empresa operadora debe ejecutar lo ordenado por el TRASU.

Asimismo, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, la empresa operadora debe comunicar al usuario, el cumplimiento de la resolución o informar las razones por las cuales, de manera excepcional, no pudo ejecutar la misma. Dicha obligación debe ser acreditada ante el TRASU en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, o informar las razones por las cuales no pudo ejecutar la misma.

En el plazo máximo de quince (15) días hábiles, la empresa operadora debe anexar al expediente de reclamo, el medio probatorio que acredite que ejecutó la decisión de segunda instancia.”

“Artículo 82.- Evaluación del cumplimiento de resoluciones

De oficio, a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos evalúa el cumplimiento de las resoluciones emitidas por la empresa operadora o por el TRASU. Para tal efecto, considera, entre otros, los registros de los expedientes de reclamos señalados en el artículo 11-A, la información remitida por la empresa según lo dispuesto en el artículo 81 del presente Reglamento, y aquella presentada por el usuario, de ser el caso.”

Artículo Segundo.- Incluir los artículos 46-A y 74-A, así como la Sexta Disposición Final al Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, conforme a los siguientes textos:

“Artículo 46-A.- Envío de reportes al OSIPTEL

La información de los reportes de problemas de calidad y averías, así como, sus actualizaciones serán 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 la Gerencia General del OSIPTEL para tal efecto.

El presente artículo aplica para las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional.”

“Artículo 74-A.- Supuestos de no elevación de la queja

La empresa operadora no eleva la queja por operación del silencio administrativo positivo, en los casos en los que se adviertan los siguientes defectos:

- a) Falta de notificación de la resolución de primera instancia.
- b) Cargo de notificación de la resolución de primera instancia evidentemente inválido.
- c) Emisión de la resolución fuera del plazo máximo para resolver.

La empresa operadora al recibir una queja por operación del silencio administrativo positivo, revisa la existencia y validez del cargo de notificación y de manera inmediata procede con lo siguiente:

- 1. Recibe la solicitud de queja del reclamante.
- 2. Informa al reclamante que en el plazo máximo de tres (3) días hábiles se verificará la existencia del cargo de notificación válido, y que de no haber efectuado la notificación respectiva se acogerá su pretensión al aplicar el silencio administrativo positivo, caso contrario se elevará la queja para decisión al TRASU.
- 3. Entrega una constancia de la recepción de su queja e información del punto 2.

Se entiende que un cargo de notificación es evidentemente inválido cuando presenta los siguientes defectos:

- a. Cargo de notificación electrónica, con dirección de correo electrónico diferente a la del formulario de reclamo.
- b. Cargo de notificación física con dirección del domicilio diferente a la del formulario de reclamo salvo se trate de una dirección inexistente.
- c. Cargo de notificación electrónica sin autorización del reclamante.
- d. Notificación física en primera y segunda visita en el mismo día.

En los casos que, según lo señalado en el presente artículo, no corresponde elevar la queja por operación del silencio administrativo positivo, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente del vencimiento del plazo para elevar la queja, la empresa operadora debe ejecutar el silencio administrativo positivo.

Asimismo, en dicho plazo, la empresa operadora debe comunicar al usuario, las acciones adoptadas en la ejecución del cumplimiento del silencio administrativo positivo o las razones por las cuales, de manera excepcional, se encuentra impedido de efectuarlo, a través de cualquier medio que permita su acreditación.





Lo señalado en este párrafo no es aplicable cuando el reclamo o queja hayan sido interpuestos contraviniendo lo dispuesto en el presente Reglamento.

El procedimiento establecido en el presente artículo no releva de responsabilidad por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 34 del Reglamento.

“DISPOSICIONES FINALES

(...)

Sexta.- Las disposiciones establecidas en el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL 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 que correspondan.”

Artículo Tercero.- Deróguense los numerales 6, 11, 15, 16, 17, 18, 20, 26, 27, 28, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 53, 56, 57, modifíquese los numerales 1, 2, 3, 4, 5, 7, 9, 13, 14, 19, 21, 22, 24, 25, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 43, 51 y 63 e inclúyase los numerales del 65 al 78 en el “Anexo 1: Régimen de Infracciones y Sanciones” del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, de acuerdo al siguiente texto:

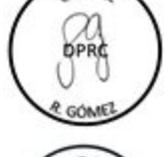
**ANEXO 1
REGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

TIPIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN		SANCIÓN
1	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 de Reclamos, incurrirá en infracción grave. (Artículo 4)	GRAVE
2	La empresa operadora que no cumpla con encauzar de oficio y/o atender según el procedimiento establecido en el Reglamento de Reclamos: (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 de Reclamos, incurrirá en infracción grave. (Artículo 6)	GRAVE
3	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, incurrirá en infracción grave. (Artículo 7)	GRAVE
4	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	GRAVE





	procedimiento, y/o (iii) impida o niegue el acceso al expediente, si el usuario lo solicitara y según lo establecido en el Reglamento de Reclamos, 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 de Reclamos, y/o (vi) no expida, a costo del interesado, en el plazo y según lo establecido en el Reglamento de Reclamos, 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; incurrirá en infracción grave. (Artículo 8)	
5	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 y reporte de averías, solución anticipada de recursos de apelación y silencio administrativo positivo, de ser el caso, según el detalle previsto en el anexo 4 del Reglamento y el Instructivo Técnico para el acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos; incurrirá en infracción grave. (Artículo 9)	GRAVE
7	La empresa operadora que, cuando corresponda: (i) no implemente mecanismos idóneos 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; incurrirá en infracción grave. (Artículo 11)	GRAVE
9	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 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; incurrirá en infracción leve. (Artículo 15)	LEVE
13	La empresa operadora que no cumpla con: (i) emplear los formularios 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 de Reclamos; incurrirá en infracción leve. (Artículo 18)	LEVE





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

14	<u>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 incurrirá en infracción grave. (Artículos 20, 34 B, 64 y 74-A)</u>	GRAVE
19	La empresa operadora que (i) exija mayores requisitos para acreditar la condición de usuario, <u>(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; incurrirá en infracción leve. (Artículo 25, 26 y 27)</u>	LEVE
21	La empresa operadora que no cumpla con formar un expediente conforme a las siguientes reglas: <u>(i) organizar</u> los documentos siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones, <u>y según las formalidades establecidas en el artículo 29 del presente Reglamento;</u> <u>(ii) asignar</u> al expediente el código de reclamo, el cual se mantendrá durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia, (iii) Incluir en el expediente, la información correspondiente contenida en el registro de solución anticipada de reclamos, cuando se inicie un procedimiento de reclamo con posterioridad a la solución anticipada otorgada, <u>(iv) Incluir al expediente,</u> la siguiente documentación legible y ordenada en forma correlativa: documentos en los que conste el pedido del usuario, <u>incluyendo la información del Sistema de Gestión de Usuarios referida al formato del problema y anexos, la respuesta de la empresa operadora y el formulario de reclamo que notificará el Sistema;</u> copias de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos por facturación o el detalle de llamadas efectuadas o, en su defecto, de los servicios prestados, en los casos que corresponda; actas, informes y documentos de toda índole <u>producidos por la empresa para resolver el reclamo;</u> la resolución de primera instancia de la empresa operadora, con su respectivo cargo de notificación; el recurso de apelación o queja presentada por el usuario; y los documentos de toda índole presentados por el usuario; incurrirá en infracción leve. (Artículo 29)	LEVE
22	La empresa operadora que: (i) 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 <u>cuando corresponda,</u> y/o (ii) suspenda la prestación del servicio <u>por falta de pago</u> o exija el pago del monto reclamado, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido <u>cuando no corresponda;</u> incurrirá en infracción grave. (Artículo 30)	GRAVE
24	La empresa operadora que <u>en sus resoluciones</u> no cumpla con: <u>(i) actuar los medios probatorios aprobados por el TRASU respecto de la materia de reclamo y servicio correspondiente,</u> (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; <u>(iii) señalar las normas legales aplicadas al caso,</u> (iv) <u>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,</u>	LEVE





	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 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; incurrirá en infracción leve. (Artículos 33, 53 y 55)	
25	La empresa operadora que no cumpla con realizar la notificación según lo dispuesto en los artículos 36, 36-A, 36-B, 37, 38 y 39 del Reglamento de Reclamos referente a las notificaciones personales, bajo puerta y correo electrónico; incurrirá en infracción grave. (Artículos 36, 36-A, 36-B, 37, 38 y 39)	GRAVE
32	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 de Reclamos, (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, 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 y detalle del problema, fecha y hora de inicio aproximada del problema, y estado del reporte; incurrirá en infracción grave. (Artículo 46)	GRAVE
33	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; incurrirá en infracción grave. (Artículo 47)	GRAVE
34	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 ni el contenido de lo registrado referido a la materia de reclamo, detalle del motivo del reclamo, monto y el recibo reclamado en el caso de un reclamo, las razones para la apelación, o el objeto y detalle de la queja, a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o en su defecto, mediante SMS al servicio público móvil indicado por el usuario; (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; incurrirá en infracción leve (Artículos 50, 60 y 73).	LEVE





35	La empresa operadora que en los reclamos, <u>recursos de apelación, y/o queja</u> presentados personalmente: (i) no cumpla con llenar el formulario respectivo, de acuerdo al 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 <u>y el código de reclamo o queja</u> ; incurrirá en infracción leve. (Artículos 50, <u>60 y 73</u>)	LEVE
36	La empresa operadora que en los reclamos, <u>recursos de apelación, y/o queja</u> presentados por escrito: (i) no entregue al usuario una copia del escrito de reclamo, <u>recurso o queja</u> consignando la información establecida, y/o (ii) restrinja o limite la presentación de un reclamo, <u>recurso o queja</u> 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; incurrirá en infracción leve. (Artículos 50, <u>60 y 73</u>)	LEVE
37	La empresa operadora que en los reclamos, <u>recursos de apelación, y/o queja</u> presentados por página web o aplicativo señalado en el artículo 10-A del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, no brinde al usuario, al momento de la presentación del reclamo, <u>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</u> ; incurrirá en infracción leve. (Artículos 50, <u>60 y 73</u>)	LEVE
38	La empresa operadora que incumpla con resolver los reclamos conforme a los plazos máximos establecidos en el artículo 54 del presente Reglamento; incurrirá en infracción grave. (Artículo 54)	GRAVE
43	<u>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; incurrirá en infracción grave. (Artículo 61 y 74)</u>	GRAVE
51	<u>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 del Reglamento de Reclamos; incurrirá en infracción leve. (Artículos 29 y 77)</u>	LEVE
63	La empresa operadora que no genere el código de reclamo <u>presentado a través del Sistema de Gestión de Usuarios</u> y/o no informe de dicho código <u>al referido sistema</u> ; incurre en infracción grave (Artículo 95).	GRAVE
65	<u>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 materia a la cual se encausó el reclamo y el plazo máximo de resolución, (ii) el sentido de la resolución de primera instancia así como el plazo máximo para la presentación del recurso de apelación o subsanación, y/o (iii) la fecha de elevación del recurso de apelación o las razones por las cuales no se habría procedido con ésta, incurre en infracción leve. (Artículo 11).</u>	LEVE





66	<u>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; incurre en infracción grave (Artículos 13 y 14).</u>	<u>GRAVE</u>
67	<u>La empresa operadora que no brinde el código SAR y/o constancia al usuario que aceptó la solución anticipada de reclamo; incurre en infracción leve. (Artículo 19).</u>	<u>LEVE</u>
68	<u>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 o (ii) la aplicación del silencio administrativo positivo; incurrirá en infracción leve. (Artículos 20, 34, 34-B, 64 y 74-A)</u>	<u>LEVE</u>
69	<u>La empresa operadora que eleve al TRASU el recurso de apelación o queja, cuando correspondía aplicar el silencio administrativo positivo; incurre en infracción leve. (Artículos 34 y 74-A)</u>	<u>LEVE</u>
70	<u>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; incurrirá en infracción leve. (Artículos 50, 60 y 73)</u>	<u>LEVE</u>
71	<u>La empresa que cuenten con los aplicativos a los que hace mención el artículo 10-A del TUO de 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; incurre en infracción grave. (Artículos 50, 60 y 73).</u>	<u>GRAVE</u>
72	<u>La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con comunicar al usuario sobre la ejecución de la resolución de primera o segunda instancia que acoge en todo o en parte la pretensión del usuario; incurre en infracción leve. (Artículo 56 y 81)</u>	<u>LEVE</u>
73	<u>La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con incluir en el expediente de reclamo el medio probatorio que acreditó que ejecutó la resolución de primera o segunda instancia que acoge en todo o en parte la pretensión del usuario; incurre en infracción leve. (Artículos 56 y 81)</u>	<u>LEVE</u>
74	<u>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; incurre en infracción leve. (Artículo 68).</u>	<u>LEVE</u>
75	<u>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</u>	<u>LEVE</u>





	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) 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; incurre en infracción leve. (Artículo 70)	
76	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; incurre en infracción leve. (Artículo 70)	LEVE
77	La empresa operadora que no envíe al OSIPTEL la información de los reportes de problemas de calidad y averías, así como, sus actualizaciones, 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 para tal efecto; incurre en infracción leve. (Artículo 46-A)	LEVE
78	La empresa operadora que no registre o procese los pagos realizados por el abonado o usuario, y realiza alguna cobranza del concepto pagado o suspende el servicio por dicho motivo, incurre en infracción leve.	LEVE



Artículo Cuarto.- Incluir el “Anexo 3: Glosario de Términos” al Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, de acuerdo al siguiente texto:

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Código de reclamo:** Código o número de identificación del reclamo generado por la empresa operadora al momento de su presentación.
- **Código de reporte:** Código o número de identificación del reporte generada por la empresa operadora al momento de su presentación.
- **Código de queja:** Código o número de identificación de la queja generada por la empresa operadora al momento de su presentación.
- **Código SAR:** Código o número de identificación de la solución anticipada de reclamo generada por la empresa operadora.
- **Libro de reclamaciones:** Registro al que hace referencia el Código de Protección y Defensa del Consumidor.



- **Problema:** Insatisfacción del usuario que se encuentra en una etapa previa al inicio de un procedimiento de reclamo.
- **Queja:** Insatisfacción presentada por el usuario con relación a la tramitación del procedimiento de reclamo, por parte de la empresa operadora.
- **Reglamento:** Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
- **Reclamación:** Para el presente Reglamento se considera como reclamación a aquel inconveniente del usuario o abonado que corresponde a una materia reclamable y es objeto de una solución anticipada de reclamo.
- **Reclamo:** Inconveniente comunicado por el usuario a la empresa operadora que corresponde a una materia considerada como tal y en virtud del cual se da inicio a un procedimiento de reclamo.
- **Recurso de apelación:** Medio de impugnación de la resolución de primera instancia emitida en un procedimiento de reclamo.
- **SMS:** Siglas en inglés de mensajes de texto (Short Message Service).
- **TUO de las Ley del Procedimiento Administrativo General:** Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- **TRASU:** Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL.
- **USSD:** Siglas en inglés de “Unstructured Supplementary Service Data”, es un servicio que permite el envío de datos a través de redes móviles GSM de forma inmediata.

Artículo Quinto.- Modificar el artículo 40 y eliminar el penúltimo párrafo del artículo 29 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto:

“Artículo 40.- Devolución por pagos indebidos o en exceso

La empresa operadora se encuentra obligada a devolver a los abonados las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso, aun cuando éstos no hubieren solicitado dicha devolución, incluyendo el respectivo interés.

La empresa operadora **debe** brindar información que indique los motivos de la devolución, las fechas involucradas en la devolución de dichas sumas y la tasa de interés aplicada, debiendo efectuar la devolución en la misma moneda en que se facturó. Las obligaciones indicadas en este párrafo no **son** exigibles para el caso de devoluciones producto de variaciones tarifarias establecidas por **el** OSIPTEL.

La devolución de las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso **debe** ser efectuada por la empresa operadora, a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o en caso no





sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses.

El plazo para la devolución que se realice en cumplimiento de resoluciones emitidas en primera instancia administrativa o por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) se rige por lo dispuesto en el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

En cualquier caso, el plazo para la devolución se **computa** a partir de: (i) la detección del pago indebido o en exceso, o (ii) la fecha en que se notifique la resolución de primera instancia o del TRASU que da lugar a la devolución.

Para el caso de devoluciones masivas ordenadas por **el** OSIPTEL, éstas **deben** realizarse de acuerdo a lo determinado en la correspondiente comunicación o acto administrativo que ordene dicha devolución.

La empresa operadora remite al OSIPTEL la información sobre las devoluciones que se encuentren pendientes a favor de ex abonados, para su publicación en la página web.”

“Artículo 29.- Cambio de número telefónico o de número de abonado por cambio de empresa operadora

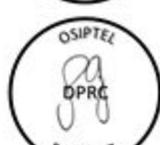
En caso el abonado decida resolver su contrato con una empresa operadora del servicio de telefonía fija o de los servicios públicos móviles, y contrate o haya contratado uno de estos servicios con otra empresa operadora **sin hacer uso de la portabilidad numérica**; la empresa operadora a la que le ha sido resuelto el contrato, se encuentra obligada, siempre que el abonado lo solicite, a informar mediante una locución, sobre el número telefónico o de abonado a quienes intenten comunicarse con su número anterior.

Las empresas operadoras **deben** informar al abonado, al momento de la resolución del contrato, que éste tiene derecho a solicitar la locución antes referida. La solicitud a que se refiere el párrafo precedente **debe** realizarse en cualquiera de las oficinas o centros de atención a usuarios de las empresas operadoras, debiendo indicarse el nuevo número telefónico o de abonado. Dicha solicitud **puede** efectuarse conjuntamente con la solicitud de resolución de contrato o con posterioridad a la misma. **El abonado puede** facultar a la nueva empresa operadora para que presente esta solicitud en **su** representación, sin que sea necesario que el poder, para estos efectos, requiera de firma legalizada ante notario público.

La obligación de brindar el servicio de locución **es** exigible durante un plazo de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de terminación de contrato. Esta información **debe** ser proporcionada sin costo alguno para quien origine la llamada.

La empresa operadora **debe** habilitar la locución a partir de la fecha de terminación de contrato o hasta un plazo no mayor de dos (2) días hábiles de presentada la solicitud.

En caso la empresa operadora no cuente con las facilidades técnicas para habilitar la locución, ésta **debe** enrutar la llamada a su servicio de información. El





enrutamiento y la información **debe** ser proporcionado sin costo alguno para quien origine la llamada.

La empresa operadora a la que le ha sido resuelto el contrato, **puede** aplicar una tarifa por la prestación del servicio detallado en el presente artículo, sin perjuicio que el pago de esta tarifa pueda ser asumido por la nueva empresa operadora. En caso que el abonado asuma el pago de la tarifa, éste **debe** ser efectuado al momento de la presentación de la solicitud.

La facultad de las empresas operadoras para aplicar una tarifa por dicho concepto **es** aplicable por cada número respecto del cual el abonado solicite la locución. La misma regla se **aplica** cuando dicha prestación se refiera a los números establecidos como cabeza de número colectivo (hunting) o los números que integran el respectivo grupo de líneas.

Excepcionalmente, cuando la línea de telefonía fija funcione con tecnología satelital, la empresa operadora a la cual el abonado ha resuelto el contrato no se encuentra obligada a brindar el servicio de locución ni de enrutamiento.”

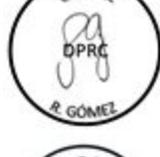
Artículo 136.- Cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio

En caso la empresa operadora **no ejecute la reactivación del servicio, ni el desbloqueo del equipo terminal ante un reporte de recuperación o** de existir cuestionamiento respecto al bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio por alguna de las causales previstas en el presente Título, esta situación **debe** ser comunicada personalmente por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora. Para tal efecto, el abonado **debe** acercarse conjuntamente con el equipo terminal bloqueado y el SIM Card o Chip correspondiente. Una vez presentado el cuestionamiento del abonado la empresa operadora **debe**:

- (i) Validar la identidad del abonado.
- (ii) Verificar la coincidencia del IMEI impreso en el equipo terminal con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal.
- (iii) Verificar que el SIM Card del abonado corresponda a un servicio registrado bajo su titularidad y que éste se encuentre vinculado al equipo terminal.
- (iv) Realizar la consulta al RENTESEG a efectos de obtener un reporte respecto a la causal de bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio.
- (v) Entregar al abonado una constancia de la consulta al RENTESEG.

En los casos en los que la empresa operadora verifique la correspondencia entre el abonado, el chip o SIM Card y el equipo terminal móvil, respecto de la información contenida en el Registro de Abonados de manera previa a la causal que originó el bloqueo y/o suspensión del servicio, **debe** proceder en forma inmediata al levantamiento del bloqueo del equipo del equipo y/o a la reactivación del servicio.

La empresa operadora **debe** remitir al OSIPTEL la documentación que sustente las validaciones correspondientes a los numerales (i) y (ii) precedentes, en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles de presentado el cuestionamiento por el abonado.





Lo dispuesto en el párrafo anterior no **resulta** aplicable cuando; (i) el IMEI impreso en el equipo terminal no coincida con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal, (ii) el bloqueo del equipo se efectúe por no encontrarse registrado en la Lista Blanca, (iii) el bloqueo del equipo se efectúe como consecuencia de lo dispuesto en el artículo 132, o (iv) el IMEI del equipo bloqueado se encuentre duplicado o clonado.

En los casos en los que no corresponda que la empresa operadora proceda al desbloqueo del equipo terminal y/o reactivación del servicio, a solicitud del presunto abonado, ésta **debe** remitir al OSIPTEL la documentación que acredite las verificaciones efectuadas, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de presentado el cuestionamiento.

El OSIPTEL se **pronuncia** sobre el cuestionamiento del abonado al bloqueo del equipo terminal y/o la suspensión del servicio por las causales antes señaladas, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de recibida la información de la empresa operadora. El OSIPTEL **puede** habilitar un correo electrónico u otro medio informático para la remisión de la información a la que hace referencia el presente artículo.

Artículo Sexto.- Derogar el artículo 129 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Derogar los artículos 21, 34-A, 63 y 83 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- La presente norma entra en vigencia en el plazo de diez (10) meses desde la publicación en el diario oficial El Peruano, salvo lo dispuesto en el artículo 46-A que entra en vigencia a los cuatro (4) meses desde su publicación en el diario oficial El Peruano.

Segunda.- Transcurrido un (1) año de la entrada en vigencia de la presente resolución, la Gerencia General del OSIPTEL eleva al Consejo Directivo la evaluación del impacto de las modificaciones dispuestas en la presente norma.

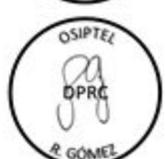
Tercera.- Encargar al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios que en el plazo de tres (3) meses, contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución en el Diario Oficial "El Peruano", apruebe la lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos.

Cuarta.- Encargar a la Gerencia General que en el plazo de tres (3) meses contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución en el Diario Oficial "El Peruano", apruebe los formularios de reclamos, recursos de apelación y quejas.





Quinta.- Encargar a la Gerencia General que en el plazo de cuatro (4) meses contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución en el Diario Oficial “El Peruano”, apruebe la Guía para la presentación de reclamos.





ANEXO N°4: REGISTRO ÚNICO DE RECLAMOS

La empresa operadora debe contar con un registro de reclamos, el cual deberá contar como mínimo la siguiente información, mantenerse permanentemente actualizado y encontrarse a disposición del OSIPTEL para su supervisión, cuando lo considere pertinente.

El detalle y características de los campos de información serán establecidos en el Instructivo Técnico al que hace referencia el artículo 11-A° del presente Reglamento.

Este registro contendrá como mínimo la siguiente información:

i) Respecto del registro sobre reclamos presentados:

1. Código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado.
2. Nombres y apellidos completos del reclamante y del abonado.
3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
4. Materia de reclamo.
5. Fecha y medio de presentación.
6. Número, fecha y sentido de las resoluciones emitidas.
7. Estado del procedimiento, incluyendo los datos referidos a la presentación de recursos o quejas por parte del usuario.
8. Tipo de reclamante (abonado, usuario o representante).
9. Tipo y número del documento legal de identificación del abonado y del reclamante.
10. Departamento donde presentó el reclamo o donde se instaló/activó el servicio.
11. Servicio involucrado.
12. Monto reclamado por el reclamante.
13. Detalle si el reclamo requirió ser encauzado a otra materia, incluyendo la materia a la que fue encauzada.
14. Tipo y fecha de la notificación.
15. Fecha de aplicación o cumplimiento de las acciones que corresponden producto del resultado final del reclamo.

ii) Respecto del registro sobre la solución anticipada de reclamos:

1. Código o número correlativo asignado por la empresa operadora para la atención realizada.
2. Nombres y apellidos completos del funcionario o personal de la empresa operadora que atendió al usuario.
3. Tipo de reclamante (abonado, usuario o representante).
4. Nombres y apellidos completos del reclamante a quien se le brindó la solución anticipada.
5. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
6. Tipo y detalle de petición del usuario, así como su fecha y hora.
7. Resultado de la solución anticipada otorgada a la petición del usuario, con un nivel de detalle suficiente que permita entender las acciones adoptadas por la empresa operadora; y,
8. Fecha y hora de la aceptación del usuario a la solución otorgada por la empresa operadora, así como la identificación del mecanismo de aceptación del usuario.

iii) Respecto de la aplicación del silencio administrativo positivo:





1. Código o número correlativo de identificación de cada reclamo, apelación o queja presentado.
2. Nombres y apellidos completos del reclamante, apelante y quejoso.
3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
4. Materia de reclamo o transgresión normativa.
5. Fecha de presentación del reclamo o queja; y,
6. Fecha de la emisión de la comunicación al usuario informando sobre la aplicación del silencio administrativo positivo.
7. Código o número correlativo de la comunicación dirigida al usuario.
8. Detalle si el Silencio Administrativo Positivo se debió a incumplimiento de plazo de resolución, de la notificación o de la elevación del recurso.
9. Fecha de notificación de la comunicación.
10. Fecha de aplicación o cumplimiento de las acciones que corresponden producto del acogimiento de la totalidad de la pretensión del usuario.

iv) Respecto de la solución anticipada de recursos de apelación

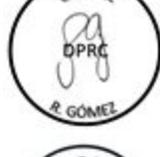
1. Código o número asignado por la empresa operadora para la solución otorgada.
2. Nombre y apellidos completos del usuario.
3. Número del documento legal de identificación del usuario (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes). El recurso formulado por representante deberá consignar, adicionalmente, los datos de éste.
4. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
5. Motivo del recurso.
6. Resultado del tratamiento otorgado al recurso presentado por el usuario, con un nivel de detalle suficiente que permita entender las acciones adoptadas por la empresa operadora y la fecha en que se comunica al usuario dicho resultado.

v) Respecto del cumplimiento de las resoluciones del TRASU:

1. Código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado.
2. Nombres y apellidos completos del usuario.
3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
4. Materia de reclamo o transgresión normativa.
5. Fecha de presentación del recurso de apelación o queja.
6. Número, fecha y sentido de la resolución emitida por el TRASU.
7. Información que acredite el cumplimiento o incumplimiento de la resolución emitida por el TRASU.
8. Fecha de recepción de la resolución del TRASU por parte de la empresa operadora.

vi) Respecto de las apelaciones presentadas:

1. Código o número correlativo de identificación del reclamo vinculado a la apelación.
2. Nombres y apellidos completos del apelante.
3. Tipo de apelante (abonado, usuario o representante).
4. Tipo y número de documento legal de identificación del usuario.
5. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
6. Fecha y medio de presentación.
7. Departamento donde presentó la apelación o donde se instaló/activó el servicio.
8. Fecha de la emisión y número de la comunicación mediante el cual se eleva el recurso al TRASU.
9. Número, fecha y sentido de las resoluciones emitidas por la primera instancia (en caso de improcedencia de la apelación, inadmisibilidad de la apelación o archivo de la apelación).





- 10. Tipo y fecha de la notificación de la resolución o de la comunicación al usuario y/o al TRASU (según corresponda).
- 11. Estado del procedimiento, incluyendo el detalle de la acción adoptada.
- 12. Fecha de aplicación o cumplimiento de las acciones que corresponden producto del resultado final de la apelación.
- 13. Fecha de subsanación de la inadmisibilidad de apelación, de tratarse de inadmisibilidad de apelaciones presentadas por el Libro de Reclamaciones.
- 14. Número, fecha y sentido de la resolución emitida por el TRASU

vii) **Respecto de las quejas presentadas:**

- 1. Código o número correlativo de identificación de cada queja presentada.
- 2. Código o número correlativo de identificación del reclamo vinculado a la queja (en caso corresponda).
- 3. Nombres y apellidos completos del quejoso.
- 4. Tipo de quejoso (abonado, usuario o representante)
- 5. Tipo y número de documento legal de identificación del quejoso
- 6. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
- 7. Objeto de la queja.
- 8. Fecha y medio de presentación.
- 9. Departamento donde presentó la queja o donde se instaló/activó el servicio.
- 10. Servicio específico involucrado.
- 11. Fecha de la emisión y número de la comunicación mediante el cual se eleva el recurso al TRASU.
- 12. Número, fecha y sentido de las resoluciones emitidas por la primera instancia (en caso de improcedencia o inadmisibilidad).
- 13. Tipo y fecha de la notificación de la resolución o de la comunicación al usuario y/o al TRASU (según corresponda).
- 14. Estado del procedimiento, incluyendo el detalle de la acción adoptada.
- 15. Fecha de aplicación o cumplimiento de las acciones que corresponden producto del resultado final de la queja.
- 16. Fecha de subsanación de la inadmisibilidad de la queja de tratarse de inadmisibilidad de apelaciones presentadas por el Libro de Reclamaciones.
- 17. Número, fecha y sentido de la resolución emitida por el TRASU

