



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

## RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 00170-2020-CD/OSIPTEL

Lima, 16 de noviembre de 2020

<b>MATERIA</b>	NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE 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 Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias; y,
- (ii) El Informe Nº 026-DAPU/2020 de la Dirección de Atención y Protección del Usuario, presentado por la Gerencia General, que recomienda la aprobación del Proyecto de Norma al que se refiere el numeral precedente; con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

### CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo señalado 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, Nº 28337 y Nº 28964, 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 Nº 047-2015-CD-OSIPTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Reglamento para la Atención de 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 y Resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD/OSIPTTEL.

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

Que, de las verificaciones realizadas se advierte que se requiere mejorar el acceso virtual que brindan las empresas operadoras al OSIPTTEL respecto de los expedientes y registros de reclamos, de tal manera que este Organismo pueda realizar un adecuado seguimiento de los procedimientos de reclamos, en beneficio de los usuarios;

Que, dado que, a través del canal telefónico, es difícil acreditar la calidad de abonado o usuario y, de otro lado, el formulario del recurso de apelación es completado por la empresa operadora, sin que el usuario pueda verificar el contenido del mismo en dicho momento; se considera necesario emitir disposiciones complementarias que permitan garantizar que sea el abonado o usuario quien participe del procedimiento establecido por el Reglamento de Reclamos, así como, que el formulario contenga la información relevante proporcionada por el abonado como sustento de su recurso de apelación;

Que, con la finalidad de mejorar la atención por parte de las empresas operadoras a los problemas de los abonados y usuarios de telecomunicaciones que son reportados al OSIPTTEL, se establece la implementación de un sistema informático mediante el cual el usuario pueda registrar, directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTTEL, sus problemas respecto de sus servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales serán comunicados a la empresa operadora a efectos que brinde una respuesta y solución oportuna, y caso contrario, sea un canal más de presentación de reclamos, respecto de aquellas materias que sean reclamables, de acuerdo al Reglamento de Reclamos;

Que, conforme a la política de transparencia de este Organismo Regulador, según lo dispuesto en los artículos 7 y 27 del Reglamento General del OSIPTTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, y en concordancia con las reglas establecidas por el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS para la publicación de proyectos de normas legales de carácter general, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 118-2020-CD/OSIPTTEL se publicó para comentarios el Proyecto de "Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones";

Que, habiendo recibido los comentarios de empresas operadoras así como de usuarios, los cuales se encuentran sistematizados en la Matriz de Comentarios, la Dirección de Atención y Protección del Usuario, a través del Informe de VISTOS, sustenta la aprobación de la "Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones" que propone: (i) mejorar el acceso virtual del OSIPTTEL a los expedientes de reclamos de las empresas operadoras, (ii) establecer las disposiciones necesarias para las apelaciones y quejas a través del canal telefónico; y (i) mejorar la atención por parte de las empresas operadoras a los problemas de los usuarios de telecomunicaciones que son reportados al OSIPTTEL a través de la implementación de un Sistema de Gestión de Usuarios;





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° 769 de fecha 29 de octubre de 2020;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar la “Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.

**Artículo Segundo.-** Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:

- (i) La publicación en el Diario Oficial “El Peruano” de la presente Resolución conjuntamente con la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones;
- (ii) La publicación de la presente Resolución, la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la Exposición de Motivos, la Matriz de comentarios, así como la Declaración de Calidad Regulatoria contenida en el Informe N° 026-DAPU/2020 en la página web institucional del OSIPTEL <http://www.osiptel.gob.pe>; y
- (iii) El envío a la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del archivo electrónico de los documentos relativos a la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como su Exposición de Motivos.

Regístrese y comuníquese,





**Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

**Artículo Primero.-** Sustituir la denominación del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, con el siguiente texto:

*“Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”*

**Artículo Segundo.-** Modificar los artículos 1, 3, 11, 29, 50, 60 y 73 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 1.- Objeto y ámbito de aplicación**

*El presente Reglamento establece las disposiciones que, obligatoriamente, deben aplicar las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones para la atención de las gestiones sistematizadas y los reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.*

*Asimismo, rige la actuación del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones -OSIPTTEL en su función de resolver los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones; así como, el funcionamiento del Sistema de Gestión de Usuarios.”*

**“Artículo 3.- Vía previa ante las empresas operadoras**

*3.1 La vía administrativa previa ante las empresas operadoras es obligatoria.*

*De conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento, el TRASU no admitirá recursos de apelación que no estén referidos a procedimientos culminados ante los órganos establecidos por las empresas operadoras.*

*3.2 Las empresas operadoras se encuentran obligadas a brindar un código de pedido ante cualquier solicitud que realice el usuario en cualquiera de sus canales de atención, incluyendo sus canales digitales. Además, deben llevar un registro de los códigos de pedido que incluya el estado final de los mismos, dicha información debe encontrarse disponible para que sea presentada al OSIPTTEL a su requerimiento.*

*Se entiende como código de pedido, al código con el cual la empresa operadora ha registrado en sus sistemas una solicitud o pedido del usuario en el ejercicio de sus derechos relacionado al servicio público de telecomunicaciones. No corresponde la entrega del código de pedido, en caso el usuario haya solicitado expresamente la presentación de un reclamo.”*





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

Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, tanto el OSIPTEL 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; y,
2. Mecanismos en línea en la página web de la empresa operadora y del OSIPTEL, mediante una cuenta o clave secreta que debe ser proporcionada al usuario, cuando éste la solicite. En el caso de las empresas operadoras, dichos mecanismos se incluyen en el vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios” de su página web.

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 que la resolución que puso fin al procedimiento haya quedado firme o haya causado 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 y el OSIPTEL pueden enviar, al servicio público móvil indicado por el usuario, mensajes cortos de texto (SMS) o implementar mecanismos adicionales para informar a los usuarios, entre otros, el estado del procedimiento asociado a su expediente, el plazo para obtener respuesta al mismo, así como la emisión de resoluciones o actos administrativos.”

**“Artículo 29.- Formación del expediente**

El reclamo, así como los subsiguientes recaudos, medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, deben formar un expediente administrativo, cuya organización se rige por las siguientes reglas:

1. Los documentos que integren el expediente son compaginados siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones.
2. Los documentos que integren el expediente deben encontrarse unidos físicamente en una carpeta, fólter u otro elemento similar, de forma que se preserve su unidad y permita, al mismo tiempo, la incorporación manual de nuevas páginas.
3. Las empresas operadoras que hagan uso de archivos conservados mediante microformas o medios informáticos para el archivo y tramitación de expedientes, de conformidad con la normativa de la materia, se encuentran exceptuadas del cumplimiento de lo establecido en el numeral anterior, salvo para efectos de su elevación al TRASU, cuando corresponda.
4. El expediente no puede exceder de doscientos (200) folios, el exceso da lugar a la formación de un nuevo cuaderno que pertenece al mismo expediente. Si





este límite obliga a dividir escritos o documentos que constituyan un solo texto, entonces se mantiene su unidad.

- 5. Todas las páginas que conforman el expediente deben ser debidamente numeradas en cada folio, manteniéndose así durante su tramitación. Los expedientes que se incorporan o acumulan a otros no continúan su foliatura, dejándose constancia de su agregación y de su cantidad de fojas.
- 6. La empresa operadora asigna al expediente un código o número único de reclamo, el mismo que se mantiene durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia.
- 7. El expediente contiene, entre otros, la siguiente documentación legible y ordenada en forma correlativa:
  - a. Carátula del expediente, que debe consignar como mínimo datos generales para su correcta identificación, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 del presente Reglamento.
  - b. Documentos en los que conste el pedido del usuario, si el reclamo fue presentado 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.  
En caso el reclamo ingrese por el Sistema de Gestión de Usuarios, se debe anexar al expediente la información registrada por el usuario y los anexos que este adjunte, de ser el caso, la respuesta de la empresa operadora y el formulario de reclamo que notificará el Sistema de Gestión de Usuarios a la empresa operadora.
  - c. Copias de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos por 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.
  - d. Actas, informes y documentos de toda índole producidos por la empresa operadora para resolver el reclamo en primera instancia.
  - e. Resolución de primera instancia de la empresa operadora, con su respectivo cargo de notificación.
  - f. Recurso de apelación o queja presentada por el usuario.
  - g. Documentos de toda índole presentados por el usuario.
- 8. El TRASU puede presumir que no existe documentación referida al reclamo distinta a la obrante en el expediente."

**“Artículo 50.- Formas de presentación del reclamo**

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

- 1. Telefónica o personalmente: En estos casos, la presentación del reclamo se rige por las siguientes reglas:
  - a. Telefónica: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa operadora debe requerir al usuario únicamente la información comprendida en dicho formulario.  
La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido al motivo del reclamo, incluyendo la información brindada por el usuario que sea relevante para resolver el reclamo.





En la misma comunicación, la empresa operadora debe proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del reclamo.

En los casos de reclamos, recursos o quejas, realizados vía telefónica, las empresas operadoras deben grabar la comunicación, informando de ello al usuario. Las empresas operadoras deben 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 menor a 500 000 abonados a nivel nacional.

- b. Personalmente: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo.

En estos casos, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, debe ser entregada al usuario.

- 2. Por escrito: El usuario debe presentar el escrito del 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 el número o código correlativo de identificación del 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.

- 3. Por página web: Las empresas operadoras que dispongan de una página web, deben 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.

Luego de presentado el reclamo, las empresas operadoras deben proporcionar al usuario una constancia de su recepción, en la que se aprecie: la fecha y hora de su presentación y el texto del reclamo con indicación de su número o código correlativo de identificación.

Asimismo, a través de este mecanismo, las empresas operadoras deben permitir que el usuario pueda imprimir la constancia de recepción del reclamo; así como solicitar que dicha constancia le sea enviada, adicionalmente, al correo electrónico que él señale.

Asimismo, por el Sistema de Gestión de Usuarios, el usuario puede presentar su reclamo dirigido a la empresa operadora, luego de finalizada la gestión a través de este sistema y siempre que corresponda a una materia reclamable.

En todos los casos, al momento de la presentación del reclamo, la empresa operadora debe informar al usuario sobre su derecho de acceder al expediente y el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo”.





“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. Telefónica o personalmente: En estos casos, la interposición del recurso de apelación se rige por las siguientes reglas:

a. Telefónica: El recurso de apelación se puede interponer por canal 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: reclamos por suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio, contratación no solicitada, entre otros.

La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2. 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 la 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 la apelación y obtener su conformidad respecto de lo registrado.
(ii) Proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del recurso.
(iii) Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la apelación a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o, en su defecto, mediante mensajes de texto (SMS) al servicio público móvil indicado por el usuario.

La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el formulario correspondiente, de acuerdo al Anexo N° 2, con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.

b. Personalmente: La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al Anexo N° 2 respectivo. En estos casos, una







*copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, debe ser entregada al usuario.*

- 2. *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 recibe, 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.*
- 3. *Por página web: Las empresas operadoras que dispongan de una página web, deben 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. Luego de presentado el recurso de apelación, las empresas operadoras deben proporcionar al usuario una constancia de su recepción, en la que se aprecie: la fecha de su presentación y el texto del recurso con indicación de su número o código correlativo de identificación. Asimismo, a través de este mecanismo, las empresas operadoras deben permitir que el usuario pueda imprimir la constancia de recepción del recurso; así como solicitar que dicha constancia le sea remitida, adicionalmente, al correo electrónico que él señale.*

*En todos los casos, al momento de presentación del recurso de apelación, la empresa operadora debe informar al usuario el plazo máximo de la empresa operadora para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver el recurso”.*

**“Artículo 73.- Formas de presentación de la queja**

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

- 1. *Telefónica o personalmente: En estos casos, la presentación de la queja se rige por las siguientes reglas:*
  - a. *Telefónica: La queja se puede presentar por canal 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: reclamos por suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad*





debido a la interrupción del servicio y 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: suspensión, corte o baja injustificada, instalación o activación del servicio, calidad o idoneidad debido a la interrupción del servicio y contratación no solicitada, entre otros.

La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2. 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 mensajes de texto (SMS) al servicio público móvil indicado por el usuario.

La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el formulario correspondiente, de acuerdo al Anexo N° 2 con el contenido de lo registrado, el cual debe coincidir con la información remitida al usuario.

- b. *Personalmente:* La empresa operadora debe llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al Anexo N° 2 respectivo. En estos casos, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, debe ser entregada al usuario.

- 2. *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.

- 3. *Por página web:* Las empresas operadoras que dispongan de una página web, deben 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. Luego de presentada la queja, las empresas operadoras deben proporcionar al usuario una constancia de su recepción, en la que se aprecie: la fecha y hora de su presentación y el texto de la queja con indicación de su número o código





correlativo de identificación. Asimismo, a través de este mecanismo, las empresas operadoras deben permitir que el usuario pueda imprimir la constancia de recepción de la queja; así como solicitar que dicha constancia le sea enviada, adicionalmente, al correo electrónico que él señale.

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 y el plazo máximo del TRASU para resolver la queja”

**Artículo Tercero.-** Incluir el artículo 11-A y el Título XII (artículo 88 al 95) al Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, conforme al siguiente texto:

**“Artículo 11-A.- Acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos**

Las empresas operadoras con más de 500 000 abonados a nivel nacional deben permitir al OSIPTEL el acceso virtual a los expedientes de reclamos, los cuales incluyen los recursos de apelación y queja presentados por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como a la información de los mismos y lo relacionado a la solución anticipada de reclamos, de forma permanente y directa, las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico que, para tal efecto, apruebe el OSIPTEL.

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

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

Dicha información debe actualizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la realización de cualquier actuación procesal.

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

**TÍTULO XII: SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS**

**Artículo 88.- Alcances del Sistema de Gestión de Usuarios**

El Sistema de Gestión de Usuarios es el sistema informático mediante el cual el usuario puede registrar directamente o con el apoyo del personal de orientación del OSIPTEL sus problemas respecto de sus servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales son comunicados a la empresa operadora a efectos que brinde una respuesta y solución al mismo. El acceso a dicho sistema se realiza a través de la página web, aplicativo móvil u otra herramienta informática que el OSIPTEL habilite para tal fin.





**Artículo 89.- Obligaciones mínimas de las empresas operadoras**

Las empresas operadoras que cuenten con una cantidad igual o mayor a 500 000 abonados a nivel nacional están obligadas a:

- a. Conectarse con el Sistema de Gestión de Usuarios.
- b. Mantener la confidencialidad y uso adecuado de las contraseñas y nombre de usuario que le hayan sido otorgados por el OSIPTEL para el acceso al Sistema de Gestión de Usuarios, así como de la información intercambiada a través del mismo.
- c. Verificar la coherencia y validez de los datos enviados al Sistema de Gestión de Usuarios.
- d. Mantener la disponibilidad de sus sistemas para la entrega y recojo de la información.
- e. Informar al OSIPTEL en casos de indisponibilidad de los sistemas de la empresa operadora que le impida el registro de la información a través del Sistema de Gestión de Usuarios, por una situación de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancia fuera de su control y acreditar dicha situación.
- f. Brindar acceso gratuito, sin restricción y sin cobro alguno por consumo de datos, al aplicativo móvil del OSIPTEL y al Sistema de Gestión de Usuarios.
- g. Proporcionar al Sistema de Gestión de Usuarios la información que sea requerida para su implementación y operación, según lo indique el Instructivo Técnico.
- h. Cumplir con el Instructivo Técnico que para tal efecto apruebe el OSIPTEL.

Las empresas operadoras se encuentran prohibidas de obstaculizar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Usuarios, a través de la reiterada entrega de información inconsistente u otras prácticas que generen errores en el funcionamiento del sistema.

**Artículo 90.- Solicitud previa ante la empresa operadora**

El usuario realiza el registro en el Sistema de Gestión de Usuarios, siempre que previamente haya presentado su solicitud ante la empresa operadora.

Para el registro de problemas en el Sistema de Gestión de Usuarios, se podrá solicitar el código de pedido otorgado previamente por la empresa operadora.

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





**Artículo 91.- Registro de problemas**

*El usuario puede registrar el problema directamente en el Sistema de Gestión de Usuarios mediante la página web, el aplicativo móvil u otra herramienta informática que el OSIPTEL habilite para tal fin.*

*El personal del OSIPTEL puede apoyar al usuario a realizar el registro de los problemas que llegan a su conocimiento a través de sus distintos canales de atención.*

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

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

**Artículo 92.- Atención de los problemas a cargo de las empresas operadoras**

*La empresa operadora tiene a cargo la atención de los problemas reportados por los usuarios en el Sistema de Gestión de Usuarios, debiendo registrar el detalle de la atención brindada, conforme a lo señalado en el Instructivo Técnico.*

*La carga de la prueba respecto de la atención de los problemas corresponde a la empresa operadora.*

**Artículo 93.- Anulación del problema reportado**

*En cualquier momento de la gestión, y antes que la empresa operadora registre la respuesta en el Sistema de Gestión de Usuarios, el usuario puede generar la anulación del problema registrado.*

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

**Artículo 94.- Plazo para la atención de los problemas reportados**

*Las empresas operadoras deben atender el problema reportado por el usuario y registrar una respuesta en el Sistema de Gestión de Usuarios conforme a los plazos establecidos en el Instructivo Técnico.*

**Artículo 95. – Generación de reclamos**

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





El reclamo se genera a través del Sistema de Gestión de Usuarios considerando la información registrada en este sistema, sin que el usuario pueda en ese momento, modificar su pretensión respecto del problema comunicado al inicio de la gestión.

La empresa operadora se encuentra obligada a generar el código de reclamo correspondiente e informar de dicho código de manera inmediata a la recepción del reclamo.

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

Artículo Quinto.- Modifíquese los numerales 39 y 46 del "Anexo 1: Régimen de infracciones y sanciones" e inclúyase los numerales del 58 al 63 de acuerdo al siguiente texto:



N°	INFRACCIÓN	SANCIÓN
39	La empresa operadora que en los recursos de apelación presentados telefónicamente: (i) no cumpla con llenar el formulario respectivo, de acuerdo al formato establecido; (ii) no brinde al usuario, al momento de la presentación del recurso, información sobre su derecho a acceder al expediente, el plazo máximo de la empresa operadora para elevar al TRASU el expediente y/o el plazo máximo para resolver el recurso, (iii) no lea al usuario el contenido del campo del formulario referido a las razones para la apelación y obtener su conformidad respecto de lo registrado; (iv) no proporcione al usuario el número o código correlativo de identificación del recurso; (v) no remita al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la apelación a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o en su defecto mediante mensajes de texto (SMS) al servicio público móvil indicado por el usuario; (vi) no eleve al OSIPTEL el Anexo N° 2 del formulario correspondiente, con un contenido que coincida con la información remitida al usuario sobre su apelación; y/o (vii) no eleve la grabación del audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario cuando ésta sea requerida, de corresponder; incurrirá en infracción leve (Artículo 60°).	LEVE
46	La empresa operadora que en las quejas presentadas telefónicamente: (i) no cumpla con llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato establecido en el Reglamento de Reclamos; (ii) no brinde al usuario, al momento de la presentación de la queja, información sobre su derecho a acceder al expediente, el plazo máximo de la empresa operadora	LEVE





	<p>para elevar al TRASU el expediente y/o el plazo máximo para resolver el recurso, (iii) no cumpla con leer al usuario el contenido del campo del formulario a las razones de la queja y obtener su conformidad respecto de lo registrado; (iv) no remita al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la apelación a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o en su defecto, mediante mensajes de texto (SMS) al servicio público móvil indicado por el usuario; y/o (v) no eleve la grabación de audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario cuando ésta sea requerida, de corresponder; y/o (vi) no eleve al OSIPTEL el Anexo N° 2 del formulario correspondiente con un contenido que coincida con la información remitida al usuario sobre su queja, incurrirá en infracción leve (Artículo 70°).</p>	
<p><b>58</b></p>	<p>La empresa operadora que: (i) no brinde un código de pedido ante cualquier solicitud que realice el usuario respecto de los servicios de telecomunicaciones en cualquiera de sus canales de atención, incluyendo sus canales digitales, y/o (ii) no lleve un registro de los códigos de pedido que incluya el estado final de los mismos; incurrirá en infracción grave (Artículo 3°).</p>	<p><b>GRAVE</b></p>
<p><b>59</b></p>	<p>La empresa operadora que: (i) no brinde al OSIPTEL el acceso virtual a los expedientes de reclamos, los cuales incluyen los recursos de apelación y queja presentadas por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como a la información de los mismos y lo relacionado a la solución anticipada de reclamos; de forma permanente y directa, las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico que para tal efecto apruebe el OSIPTEL; (ii) no permita la visualización completa y legible, y/o la búsqueda y extracción de los registros de los expedientes de reclamos y los documentos que forman parte de cada expediente de reclamo; (iii) no incluya en los registros de expedientes el detalle señalado en el Instructivo Técnico y/o no los conserve por el periodo mínimo de tres (3) años computados desde la presentación del reclamo, (iv) no exhiba de manera ordenada cronológicamente los documentos que forman parte del expediente de reclamo por el periodo indicado en el artículo 11° del presente Reglamento; (v) no actualice la información de los registros y documentos del expediente de reclamo en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la realización de cualquier actuación procesal; y/o (vi) requiera al OSIPTEL, una vez accedido a la información de los expedientes de reclamos, más de un registro de contraseña de acceso para la revisión de la información; incurre en infracción grave (Artículo 11-A).</p>	<p><b>GRAVE</b></p>





<b>60</b>	La empresa operadora que no cumpla con: (i) conectarse con el Sistema de Gestión de Usuarios; (ii) mantener la coherencia y validez de los datos enviados; (iii) mantener la disponibilidad de sus sistemas para la entrega y recojo de la información; (iv) brindar acceso gratuito, sin cobro alguno por consumo de datos, al aplicativo móvil del OSIPTEL y al Sistema de Gestión de Usuarios; (vi) proporcionar al Sistema de Gestión de Usuarios la información que sea requerida para su implementación y operación, según lo indique el Instructivo Técnico; y/o (vii) permitir el funcionamiento del sistema, obstaculizando a través de la reiterada entrega de información inconsistente u otras prácticas que generen errores en el funcionamiento del sistema; incurre en infracción grave (Artículo 89).	<b><u>GRAVE</u></b>
<b>61</b>	La empresa operadora que: (i) no informe al OSIPTEL la indisponibilidad de sus sistemas que le impida el registro de la información a través del Sistema de Gestión de Usuarios, por una situación de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancia fuera de su control y/o no acredite dicha situación; incurre en infracción leve (Artículo 89).	<b><u>LEVE</u></b>
<b>62</b>	La empresa operadora que no registre la respuesta a los problemas reportados por los usuarios en el Sistema de Gestión de Usuarios en el plazo señalado en el Instructivo Técnico; incurre en infracción grave (Artículo 92 y 94).	<b><u>GRAVE</u></b>
<b>63</b>	La empresa operadora que no genere el código de reclamo y/o no informe de dicho código de manera inmediata de la recepción del reclamo; incurre en infracción grave (Artículo 95).	<b><u>GRAVE</u></b>



### DISPOSICIONES FINALES

#### Primera.- Adecuaciones y pruebas técnicas del Sistema de Gestión de Usuarios y el acceso virtual a los expedientes de reclamos

Las empresas operadoras y el OSIPTEL deben realizar las adecuaciones, implementaciones y pruebas que resulten necesarias, a efectos de verificar la operatividad y el funcionamiento adecuado del Sistema de Gestión de Usuarios implementado por el OSIPTEL, así como del acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos, recursos de apelación y queja presentadas por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como a la información de los mismos incluyendo la solución anticipada de reclamo, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico. De ser necesario las empresas operadoras realizan los ajustes que resulten pertinentes.







Los cronogramas, manual de operatividad del Sistema de Gestión de Usuarios y los detalles de las pruebas técnicas de los referidos sistemas, son comunicados por escrito por el OSIPTEL.

La empresa operadora que no realice las adecuaciones, implementaciones y/o pruebas necesarias a efectos de verificar la operatividad y el funcionamiento adecuado del Sistema de Gestión de Usuarios, así como del acceso virtual a los expedientes de reclamos, recursos de apelación y queja presentadas por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como a la información de los mismos incluyendo la solución anticipada de reclamo, siguiendo las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico y de ser el caso, los ajustes que resulten pertinentes, conforme a lo requerido por escrito por el OSIPTEL; incurre en infracción grave.

**Segunda.- Instructivo Técnico**

En el plazo máximo de dos (2) meses de aprobada la presente Norma, la Gerencia General aprueba los Instructivos Técnicos referidos a: (i) el Sistema de Gestión de Usuarios y (ii) el acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos.

Mediante el Instructivo Técnico se puede establecer una distinta denominación del Sistema de Gestión de Usuarios con fines de difusión. Asimismo, el Instructivo Técnico del Sistema de Gestión de Usuarios debe contener como mínimo la siguiente información: (i) las formas de acceso al sistema, (ii) el procedimiento para el registro y atención de los problemas reportados por los usuarios, (iii) la relación de problemas a ser reportados por los usuarios a través del sistema, (iv) la información a ser entregada por las empresas operadoras y (v) otras características relacionadas con el sistema.

El Instructivo Técnico del acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos, recursos de apelación y queja presentadas por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como a la información de los mismos incluyendo la solución anticipada de reclamo, debe contener como mínimo la siguiente información: (i) las características técnicas de acceso, (ii) el procedimiento de entrega de usuario y contraseña, (iii) los campos de información incluyendo sus respectivos formatos, (iv) los criterios mínimos de búsqueda, (v) las previsiones en caso de contingencias con el sistema y (vi) otras características relacionadas con el acceso al expediente.

La información e indicaciones contenidas en los Instructivos Técnicos, pueden ser modificadas por la Gerencia General otorgándose un plazo para su ejecución.

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Primera.- Periodo de implementación del Sistema de Gestión de Usuarios**

El Sistema de Gestión de Usuarios se implementa en un plazo máximo de siete (7) meses de aprobado y publicado el Instructivo Técnico. Dicho periodo incluye la etapa de pruebas que se iniciará según lo comunicado por la Gerencia General.

**Segunda.- Periodo de implementación del acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos**

El acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos, recursos de apelación y queja presentadas por los abonados y/o usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como a la información de los mismos incluyendo la solución anticipada de reclamo, es implementado por las empresas operadoras en el plazo





máximo de diez (10) meses de aprobado y publicado el Instructivo Técnico. Dicho periodo incluye la etapa de pruebas que se iniciará según lo comunicado por la Gerencia General.

### Tercera.- Vigencia

La modificación del artículo 11 y la inclusión del artículo 11-A y del numeral 59 del “Anexo 1: Régimen de infracciones y sanciones” del presente Reglamento entran en vigencia a los diez (10) meses de aprobado y publicado el Instructivo Técnico correspondiente al acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos.

La modificación de los artículos 3, 29, 50, la inclusión del Título XII, así como la inclusión de los numerales 58, 60, 61, 62 y 63 del “Anexo 1: Régimen de infracciones y sanciones” del presente Reglamento entran en vigencia a los siete (7) meses de aprobado y publicado el Instructivo Técnico.

La modificación de los artículos 60 y 73, así como de los numerales 39 y 46 del “Anexo 1: Régimen de infracciones y sanciones” del presente Reglamento, entran en vigencia a partir del 1 de enero de 2021.

