NOTA DE PRENSA

N° 068-2022

OSIPTEL: te explicamos cuándo y cómo presentar un reclamo por problemas con la prestación de tus servicios de telecomunicaciones

- Empresas operadoras tienen hasta tres días hábiles para solucionar los reclamos por calidad, corte o suspensión y baja no solicitada.
- Conoce la diferencia entre reclamo, apelación, queja y denuncia para una gestión óptima de inconvenientes con los servicios de telecomunicaciones.

¿Sabías que en caso ocurran problemas con los servicios públicos de telefonía fija o móvil, televisión por cable o internet, sea de forma individual o empaquetada, los usuarios tienen la facultad de presentar un reclamo de manera inmediata ante las empresas operadoras? De acuerdo con la normativa aprobada por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), **los usuarios tienen el derecho de contar con una adecuada prestación del servicio, y si esto no se cumple, pueden contactar a la empresa operadora e iniciar un procedimiento de reclamo.**

A continuación, detallamos, paso a paso, lo que se debe de hacer para presentar un reclamo, a qué instancias acudir y cuáles son los plazos a tener en cuenta.

Procedimiento de reclamo

Si el abonado o usuario tiene problemas con su servicio de telecomunicaciones en cuanto a la calidad, baja del servicio, migración de plan tarifario, suspensión del servicio, cobro, facturación, contratación no solicitada, entre otros, se inicia un procedimiento de reclamo ante la empresa operadora, que es la primera instancia administrativa.

Este reclamo se presenta por los canales telefónico, presencial, por la página web o los aplicativos de la propia operadora, la que está obligada a entregar un código, que permitirá identificar el procedimiento y hacer seguimiento del caso.

La empresa operadora tendrá entre tres y veinte días hábiles según corresponda para resolver el reclamo, y cinco días hábiles para notificar la respuesta a los usuarios.

Es importante saber, que existe la Solución Anticipada de Reclamo (SAR) que permite a la empresa operadora ofrecer una solución (parcial o total) al problema con el servicio. Si el usuario está de acuerdo con el SAR, el procedimiento de reclamo no se inicia o concluye. La empresa debe brindar el código SAR e informar el plazo de ejecución de la solución acordada.

Por otro lado, si el mal funcionamiento del servicio de telecomunicaciones requiere la visita de un técnico al domicilio, los usuarios deben presentar un reclamo por avería ante la empresa operadora, que en el caso de zonas urbanas debe ser atendido en un plazo máximo de un día calendario, y cuando se trate de centros poblados rurales, el plazo máximo es de dos días calendario. En caso, la empresa operadora no atienda en el plazo antes señalado, se genera automáticamente un reclamo por calidad del

servicio, cuyo plazo de atención es de tres días hábiles y cinco días hábiles para notificar la respuesta a los usuarios.

Apelación
Si la respuesta de la operadora no satisface o declara infundado el reclamo, el abonado puede presentar una apelación durante los 15 días hábiles de notificada la respuesta, que será elevada, junto a los descargos de la operadora, al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del OSIPTEL, para que este resuelva.

El TRASU resolverá la apelación en segunda y última instancia y con ello termina el procedimiento administrativo. Si el usuario no está conforme con dicha resolución, tiene la facultad de acudir a la vía judicial para poder accionar.

Quejas
La queja procede cuando la operadora no responde al reclamo en el plazo establecido. Esta se debe presentar ante la misma empresa prestadora del servicio, la cual tiene hasta tres días hábiles para derivarla al TRASU para que resuelva.

Además, la queja se presenta si la operadora suspende o corta tu servicio durante el procedimiento de reclamo, si la empresa requiere el pago de un monto que se encuentra dentro de un procedimiento de reclamo, por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no ha sido reclamado, por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja, o por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo.

Denuncias
Una denuncia procede cuando la empresa operadora no cumple con lo ordenado en resoluciones de primera o segunda instancia, en soluciones anticipadas o en comunicaciones que apliquen el silencio administrativo positivo. Se debe presentar vía correo electrónico a usuarios@osiptel.gob.pe o acercándose a las oficinas del ente regulador.

Ante la existencia de dudas sobre estos u otros procedimientos relacionados con los servicios públicos de telecomunicaciones, comuníquese al FonoAyuda de OSIPTEL, al 1844, o escriba a usuarios@osiptel.gob.pe.

Recuerda, un usuario bien informado es un usuario empoderado.

Lima, 30 de julio de 2022