



## Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

### TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

#### 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 -OSIPTEL 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 2.- Principios que rigen la atención de reclamos

El procedimiento de atención de reclamos de usuarios establecido en el presente Reglamento se rige por los principios establecidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571).

#### Artículo 3.- Vía previa ante las empresas operadoras

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.

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 OSIPTEL 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.

### TITULO II GARANTIAS DE PROTECCIÓN AL USUARIO

#### Artículo 4.- Gratuidad del procedimiento

Los reclamos, recursos y quejas presentadas dentro del ámbito de aplicación del presente Reglamento no estarán sujetos al pago de derechos de ningún tipo.

#### Artículo 5.- Defensa sin abogado

En el trámite del procedimiento administrativo ante las empresas operadoras o ante el TRASU no es obligatoria la intervención de abogado.





**Artículo 6.- Deber de encauzar el procedimiento**

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

1. Los reclamos o quejas que se presenten por un hecho que no corresponde a la materia seleccionada.
2. Las quejas cuyo motivo corresponde a un reporte, reclamo o recurso de apelación.
3. 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 o elevación del recurso de apelación o queja.

En el caso de 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, la empresa operadora realiza el encauzamiento en el plazo máximo de tres (3) días hábiles. Luego del encauzamiento o vencido el plazo establecido para ello, se inicia el cómputo del plazo para la resolución del reclamo o elevación del recurso de apelación o queja. La empresa operadora valida la condición de abonado o usuario y, en caso corresponda, sigue el procedimiento previsto en el artículo 31.

**Artículo 7.- Prohibición de condicionamiento del reclamo**

La empresa operadora está impedida de condicionar la atención del reclamo del usuario al pago previo del monto reclamado, salvo que su objeto haya sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU, por no encontrarse comprendido dentro de las materias contempladas en el artículo 28 de la presente norma.

**Artículo 8.- Prácticas prohibidas en el procedimiento de reclamos**

En la atención y tramitación de reclamos, recursos y quejas, las empresas operadoras se encuentran prohibidas de:

1. Impedir o negar la presentación de reclamos, recursos y quejas, bajo cualquiera de las formas establecidas en el presente Reglamento.
2. Emitir opinión previa con relación al resultado del procedimiento.
3. Impedir o negar el acceso al expediente, si el usuario lo solicitara.
4. Omitir proporcionar al usuario el código o número de reclamo, recurso o queja, al momento de su presentación o si el usuario lo solicitara.
5. Omitir brindar información al usuario sobre la ubicación del expediente y el estado del trámite, si el usuario lo solicitara.
6. Omitir expedir copias simples o certificadas del íntegro o parte del expediente, si el usuario lo solicitara, siempre que se sujete a lo establecido en el tercer párrafo del artículo 10.
7. Impedir y/o negar la autorización al usuario del pago de la parte no reclamada; o no permitir el pago de la parte no reclamada.

**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, 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 3 de la presente norma y el detalle previsto en el Instructivo





Técnico para el acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos, aprobado por la Gerencia General del OSIPTEL.

**Artículo 10.- Acceso al expediente y estado del trámite**

En cualquier momento del procedimiento de reclamo, las partes tienen derecho a conocer el estado de su trámite, así como a tener acceso al expediente correspondiente.

El pedido de acceso al expediente puede hacerse verbalmente, sin necesidad de solicitarlo mediante el procedimiento de transparencia y acceso a la información pública.

El acceso al expediente en trámite se concede de manera inmediata a la solicitud efectuada, en la oficina en la que éste se encuentre. El acceso al expediente concluido se concede en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la solicitud; debiéndose informar al usuario el día, el horario y el lugar en el que podrá consultar el mismo.

El acceso al expediente no debe vulnerar el secreto a las telecomunicaciones u otros derechos reconocidos por disposiciones constitucionales y/o legales.

**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 que permitan a los abonados y/o usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital; así como conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de:

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

La información contenida en los expedientes, en formato digital, debe actualizarse 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 en sede administrativa.

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

Asimismo, la empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional debe enviar al usuario, mediante mensajes o notificaciones, a través de cualquier medio que permita su acreditación, como: SMS, USSD, aviso a través del aplicativo móvil instalado o correo electrónico, la siguiente información:





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

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

**Artículo 12.- Acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos**

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 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.

**Artículo 13.- Expedición de copias del expediente**

Las partes podrán solicitar la expedición de copias simples o certificadas de todo o parte del expediente correspondiente al trámite de su reclamo. Dichas copias deberán encontrarse a disposición del solicitante en un plazo máximo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la solicitud y estarán sujetas al pago de los derechos respectivos, según el costo de su reproducción.

**Artículo 14.- Devolución e interés aplicable**

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





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

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

**Artículo 15.- Información y oportunidad de devolución**

Las devoluciones a las que se refiere el artículo 14, 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.

En caso el monto de devolución supere el monto facturado en el ciclo correspondiente, la empresa operadora puede realizar la devolución pendiente en los siguientes ciclos de facturación, salvo el abonado solicite su devolución por otros medios.

El plazo para la devolución se computa desde la fecha de emisión de la resolución de primera instancia o desde el día hábil siguiente a 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.

**TITULO III  
INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO**

**Artículo 16.- 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 reportes, 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, durante la atención presencial.

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 17.- Información en oficinas y en página web**

La información prevista en el artículo anterior es publicada por las empresas operadoras en carteles, afiches de orientación o a través de otros mecanismos idóneos, en un lugar





visiblemente notorio para los usuarios, en todas sus oficinas o centros de atención a usuarios.

Adicionalmente a lo establecido en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la empresa operadora que disponga de una página web de Internet debe incluir en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" la información a que se refiere el artículo 16, así como información relativa a la dirección de las oficinas o centros de atención a usuarios en los que se tendrá acceso a los expedientes de reclamos en primera instancia.

Asimismo, las empresas operadoras que, conforme al artículo 11, deban contar con mecanismos adicionales de acceso al expediente, incluyen en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" de su página web de Internet, un mecanismo en línea que permita a los usuarios la revisión de su expediente, vía web.

**Artículo 18.- Oficinas o Centros de Atención a Usuarios**

Las empresas operadoras están obligadas a recibir en sus oficinas o centros de atención a usuarios, los reclamos, recursos y quejas presentados por los usuarios, como mínimo, durante ocho (8) horas ininterrumpidas por día y cuarenta (40) horas a la semana. Esta obligación también es exigible en aquellos puntos de venta habilitados por la empresa operadora para la presentación de reclamos, recursos y quejas situados en las provincias en las que se preste el servicio y no existan oficinas o centros de atención a usuarios, según lo dispuesto en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Esta obligación no es exigible a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor a 500 000 abonados a nivel nacional. Sin embargo, dichas empresas deben informar a sus usuarios, a través de afiches o carteles ubicados en sus oficinas o centros de atención a usuarios, acerca del horario de atención de sus oficinas o centros de atención a usuarios.

**Artículo 19.- Formularios de reclamos, recursos de apelación o quejas**

Las empresas operadoras tienen la obligación de utilizar los formularios digitales aprobados por el 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 consignar 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 de las empresas operadoras que cuenten con este, así como, en la página web del OSIPTEL.





### TITULO IV SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS

#### Artículo 20.- Solución anticipada de reclamos (SAR)

La empresa operadora puede establecer mecanismos para solucionar en todo o en parte 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 de la totalidad de la petición, previa aceptación del usuario de dicha solución y de desistirse del procedimiento de reclamo. En tal caso, la empresa operadora brinda al usuario el código SAR e informa el plazo para su ejecución.

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.

La empresa debe entregar o remitir al usuario a través de cualquier medio que permita su acreditación información del código SAR y del acuerdo adoptado.

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

#### Artículo 21.- 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 acuerdo de la solución anticipada del reclamo, la empresa operadora debe cumplir con la ejecución de dicho acuerdo.

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, salvo que la ejecución se efectúe en el momento que se otorga el SAR.





## TITULO V ÓRGANOS DE RESOLUCION

### Artículo 22.- Órgano de resolución en primera instancia

La empresa operadora es el órgano de resolución en primera instancia administrativa de los reclamos presentados por los usuarios con relación a los servicios que presta, conforme al presente Reglamento.

Para tal efecto, la empresa operadora debe designar e informar al TRASU acerca de los órganos y funcionarios competentes para la solución de los reclamos de usuarios en primera instancia y la variación de su designación en un plazo no mayor de tres (3) días útiles de producidas. Dicha competencia es irrenunciable.

### Artículo 23.- Representación de la empresa operadora ante el TRASU

La empresa operadora debe informar al TRASU el nombre y cargo de las personas designadas para su representación ante dicho órgano. Las referidas designaciones y su variación deben ser comunicadas por la empresa operadora al TRASU por escrito y en un plazo no mayor de tres (3) días útiles de producidas.

Los representantes de la empresa operadora ante el TRASU deben contar con poder suficiente para allanarse, conciliar, transigir y solicitar copias del expediente.

### Artículo 24.- Órgano de resolución en segunda instancia

El TRASU es el órgano de resolución en segunda instancia administrativa de los reclamos presentados por los usuarios. Asimismo, conoce las quejas presentadas por los usuarios.

Dicho órgano es funcionalmente autónomo y rige su actuación por su Reglamento de Organización y Funciones, por la presente norma y por las demás normas aplicables.

## TITULO VI TRAMITE DEL PROCEDIMIENTO EN GENERAL

### Artículo 25.- Sujetos activos del procedimiento

Pueden presentar reclamos, recursos y/o quejas:

1. Los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones.
2. Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
3. Las personas que hubieran solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones.

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

Las empresas operadoras deben implementar y aplicar los lineamientos establecidos para la validación de la condición de abonado o usuario, que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL.

Tales lineamientos se aplican independientemente del canal de atención y/o servicio objeto del reclamo.

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





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

**Artículo 26.- Representación general**

El usuario puede designar un representante para iniciar el procedimiento de reclamo, así como para realizar cualquier acto que se derive del mismo. En estos casos, es suficiente que el representante cuente con carta poder simple con firma del usuario. Para reclamos tramitados ante el TRASU, adicionalmente el representante puede presentar una declaración jurada otorgada por el usuario respecto a su designación, en tanto se implemente la interoperatividad entre las entidades de la administración pública.

Las asociaciones de usuarios pueden iniciar el procedimiento de reclamo, así como realizar cualquier acto que se derive del mismo, en representación de sus asociados y de quienes les confieran poder.

Los documentos que acrediten la representación de los usuarios deben ser incluidos en el expediente administrativo correspondiente

**Artículo 27.- Representación especial**

El representante deberá contar con poder especial para los siguientes actos:

1. Desistimiento.
2. Allanamiento.
3. Conciliación.
4. Transacción.
5. Devolución dineraria efectuada por la empresa operadora.
6. Acceso al detalle del tráfico cursado a través del servicio materia de reclamo.

En los casos en los que se requiera poder especial, donde se detalle expresamente el o los actos para los cuales fue conferido, ante la empresa operadora o el TRASU, según la instancia del procedimiento, éste es formalizado a elección del usuario, mediante la presentación de documento con firma legalizada ante notario público o ante fedatario designado por el OSIPTEL, así como mediante declaración en comparecencia personal del usuario y representante ante el órgano de resolución de la instancia en la cual se tramita el procedimiento.

Para los casos de acceso al detalle del tráfico se requiere poder especial otorgado por el abonado.

**Artículo 28.- Materias reclamables**

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

1. Facturación y cobro: Esta materia comprende el desacuerdo que tiene el usuario por montos que figuran en el recibo emitido o requerimientos de pago del servicio respecto de: (i) el cálculo de los consumos facturados, (ii) la tarifa aplicada de consumos adicionales facturados, (iii) el cargo por reconexión, (iv) otro monto correspondiente a cualquier concepto facturado en el recibo cuyo consumo se desconoce, (v) pagos no procesados o registrados, (vi) montos no facturados oportunamente, (vii) cobros de equipos terminales incluido en el recibo por desacuerdo en el monto facturado o por reintegro del descuento de equipos terminales vinculados a la permanencia del servicio público de telecomunicaciones contratado y (viii) la aplicación del incremento tarifario no comunicado previamente al abonado, respecto de los recibos que se emitan hasta el periodo de dos (2) meses desde el vencimiento del primer recibo en que se aplicó dicho incremento.





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; así como, problemas relacionados a la idoneidad y fallas del equipo terminal.

- 2. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio: Esta materia comprende los problemas derivados de una inadecuada prestación del servicio, 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 del plan contratado distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones contractuales más beneficiosas o incremento tarifario; (ii) incumplimiento de la oferta o promoción ofrecida, (iii) los descuentos no reconocidos de los atributos y/o beneficios del plan contratado, oferta y/o promoción, y (iv) 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 o reposición de SIM card 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 falta de 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 de voz, mensajes de texto y/o datos.
- 6. Falta de ejecución 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, el 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) la 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) la 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.

La "Guía de presentación de Reclamos" aprobada por la Gerencia General describe e incluye: (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 por parte de la empresa operadora en caso el sentido de la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa sea fundado, según los criterios establecidos por el TRASU.

**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 del Procedimiento Administrativo General y las normas especiales que regulan las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

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

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

- 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 53 de la presente norma, salvo en los casos de las quejas por no permitir la presentación de reclamos en los que no se cuenten con dichos documentos.

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

- 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.
- g. 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 de la presente norma, o;
5. El reclamo hubiere sido presentado o encauzado a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio o falta de servicio, en virtud de lo establecido en la normativa vigente.





**Artículo 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 son 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. Respecto de los reclamos señalados en el numeral 1 del artículo 58, el cómputo del plazo de resolución inicia luego de la subsanación o del término del plazo otorgado.

De no efectuarse la subsanación dentro del plazo otorgado, la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, declara 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.

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 74 de la presente norma.





**Artículo 33.- Motivación de las resoluciones**

Las resoluciones expedidas por las empresas operadoras y por el TRASU deben:

1. Encontrarse debidamente motivadas, incluyendo expresamente los hechos relevantes del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten la decisión, así como su correspondiente valoración. La motivación, cuando corresponda, puede sustentarse en la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de informes o similares obrantes en el expediente, los cuales constituyen parte integrante de las respectivas resoluciones y son notificados conjuntamente con éstas.
2. Señalar las normas legales aplicadas en cada caso, con indicación expresa del (los) artículo (s) que fundamenten la resolución; y,
3. Ser suscritas por el (los) funcionario (s) responsables.

El recurso de apelación presentado contra una resolución de primera instancia que no se encuentre debidamente motivada, es declarado a favor del usuario por el TRASU. Lo dispuesto en este párrafo no es de aplicación cuando el reclamo o recurso haya sido interpuesto contraviniendo los requisitos establecidos en el presente Reglamento.

Las resoluciones de mero trámite que no constituyan la resolución final y las resoluciones que declaren fundado la totalidad del reclamo del usuario en primera instancia no precisan de motivación.

**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 58, 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 58, además del plazo máximo para notificar señalado en el artículo 37, 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 41.

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 35- Cumplimiento de la pretensión acogida por la empresa operadora en aplicación del silencio administrativo positivo**

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 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 efectuarlas, 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.

**Artículo 36.- Notificación personal**

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

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

1. En el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama; o,
2. En el lugar de instalación del servicio, de ser el caso; o,
3. En el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad o Registro Único de Contribuyente, según corresponda.

**Artículo 37.- Plazo para efectuar la notificación**

El plazo para notificar las resoluciones emitidas por las empresas operadoras y por el TRASU no puede exceder de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su expedición.

La notificación debe realizarse en día y hora hábil dentro del horario de 8:00 a 18:00 horas. Si la notificación se realiza más allá del horario hábil, se entenderá efectuada el día hábil siguiente.

**Artículo 38.- Aviso de notificación en segunda visita**

De no haber sido posible la realización de la notificación durante la primera visita, la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, deben dejar al usuario un aviso indicando la fecha y hora aproximada en la que se realizará una segunda visita para notificar la resolución o el documento correspondiente. Adicionalmente, el aviso indica el número telefónico al cual el usuario se puede comunicar para coordinar la entrega y/o recojo de la notificación, a elección del usuario.

**Artículo 39.- Constancia de notificación personal**

El documento que acredite la entrega de la resolución constituye la única constancia del cumplimiento de la obligación de notificación, debiendo ser anexado al expediente correspondiente.

Dicha constancia de notificación debe contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Fecha y hora de la notificación.
2. Número de la resolución notificada.
3. Número o código del reclamo.
4. Domicilio donde se realiza la notificación.
5. Nombre y apellidos completos de la persona que recibe la notificación.
6. Número del documento legal de identificación de la persona que recibe la notificación.
7. Firma de la persona que recibe la notificación o su huella digital, de ser iletrada; y,
8. La relación de la persona que recibe la notificación con el destinatario.





La constancia de notificación que registre alguna enmendadura será considerada como inválida por el TRASU, siempre que el motivo de la corrección no haya sido indicado en dicho documento.

**Artículo 40.- 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 37 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 41.- Notificación por medios electrónicos**

1. El usuario puede autorizar que la notificación de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento administrativo asociado a su reclamo se realice a través de correo electrónico. La aceptación del usuario debe ser expresa, excepto el caso descrito en el numeral 2.

Salvo que el usuario señale algo distinto, se entiende que dicha autorización rige para todos los actos administrativos subsiguientes hasta la conclusión del procedimiento en la vía administrativa.

- 2. De presentarse el reclamo, apelación o queja por vía web, la notificación necesariamente se realiza a través de correo electrónico.
- 3. La notificación por correo electrónico debe contener los requisitos establecidos en el artículo 24 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 y el acto administrativo a notificar puede incluirse en archivo adjunto en formato de solo lectura.
- 4. La notificación por correo electrónico surte efectos el día que conste haber sido recibida. La constancia de recepción es la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario o la que se genere en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada, que debe archivar en el expediente en el que se ha emitido el acto administrativo notificado. Si transcurridos dos (2) días hábiles desde el día siguiente de la notificación por correo electrónico, no se hubiere recibido la correspondiente respuesta de recepción, se procede a realizar la notificación personal, volviéndose a computar, para dicho efecto, el plazo al que se hace referencia en el artículo 37.





5. La notificación por correo electrónico debe realizarse en día y hora hábil dentro del horario de 8:00 a 20:00 horas. Si la notificación se realiza más allá del horario hábil, se entiende efectuada el día hábil siguiente.
6. La empresa operadora o el OSIPTEL pueden asignar al usuario una casilla electrónica, siempre que cuenten con el consentimiento expreso del usuario. En este caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la empresa operadora o el OSIPTEL la deposite en el buzón electrónico asignado al usuario, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida. Para estos casos también resulta aplicable las disposiciones establecidas en los numerales 3 y 5 del presente artículo

#### Artículo 42.- Información en la notificación por correo electrónico

En la presentación de los reclamos, la empresa operadora debe informar a los usuarios la posibilidad de autorizar la notificación por correo electrónico, así como las siguientes responsabilidades asumidas por los usuarios al autorizar tal modalidad de notificación:

1. Señalar una dirección de correo electrónico válida.
2. Mantener activa la dirección de correo electrónico durante la tramitación del procedimiento administrativo.
3. Mantener activa la opción de respuesta automática de recepción o, en su defecto, un correo electrónico confirmando la recepción de la notificación.
4. Asegurarse que la capacidad del buzón permita la recepción de la notificación.
5. Revisar continuamente la cuenta de correo electrónico, incluyendo la bandeja de spam o el buzón de correo no deseado.

#### Artículo 43.- Acumulación de pretensiones y/o procedimientos

La empresa operadora o el TRASU, según corresponda, y conforme a los criterios establecidos por este último, disponen la acumulación de pretensiones y/o procedimientos.

La empresa operadora o el TRASU, según corresponda, deben pronunciarse sobre la solicitud de acumulación de pretensiones y/o procedimientos efectuada por el usuario, fundamentando su decisión.

#### Artículo 44.- Conservación de expedientes

Las empresas operadoras y el TRASU deben conservar los expedientes, pudiendo emplear para ello cualquier modalidad de soporte que permita su almacenamiento, o a través de medios electrónicos, previendo las seguridades, unidad, inalterabilidad e integridad de su contenido.

Las empresas operadoras deben conservar dichos expedientes por un período mínimo de tres (3) años contados desde la fecha en que la última resolución hubiese quedado firme o hubiese causado estado.

Las empresas operadoras y el TRASU tienen la obligación de reconstruir el expediente, conforme a las disposiciones que el TRASU emita, si éste se perdiera o extraviara.

### TITULO VII

#### FORMAS ESPECIALES DE CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#### Artículo 45.- 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 sin declaración sobre el fondo del asunto.

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 puede 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.

**Artículo 46.- Cumplimiento de acuerdos conciliatorios y/o transacciones**

Las empresas operadoras están obligadas a cumplir con los acuerdos conciliatorios y/o transacciones arribadas con los usuarios.

**Artículo 47.- Desistimiento**

El desistimiento podrá hacerse por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance.

Asimismo, el desistimiento se puede realizar en cualquier momento, antes de la notificación de la resolución final del TRASU.

El desistimiento del procedimiento de reclamo implica la culminación del mismo, pero no impide que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento de reclamo.

Únicamente se entiende que el desistimiento ha sido realizado respecto de la pretensión cuando ello haya sido expresamente señalado por el usuario en el mismo.





## TITULO VIII REPORTE POR PROBLEMAS DE CALIDAD Y AVERÍA

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

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

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

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

Asimismo, la empresa operadora registra respecto de cada reporte la siguiente información: causa y detalle del problema, fecha y hora de inicio aproximada del problema, estado del reporte, la información de seguimiento del restablecimiento del servicio, así como el grado de satisfacción del usuario respecto de la atención y/o solución brindada.

### Artículo 49.- Envío de reportes al OSIPTEL

La información de los reportes de problemas de calidad y averías, sus actualizaciones son enviadas al OSIPTEL exclusivamente por medios electrónicos, los siete (7) días de la semana, según los horarios, frecuencia y especificaciones señalados en el Instructivo Técnico que apruebe 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 50.- Plazo para la atención de reportes por problemas de calidad y avería

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

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

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

La empresa operadora que no cuente con la conformidad del usuario a la reparación efectuada o que no solucione el reporte por problemas de calidad y avería en el plazo





establecido, genera automáticamente un reclamo en primera instancia, el cual tiene el mismo código asignado al momento del reporte inicial por problemas de calidad y avería.

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 51.- 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 52.- Requisitos para la presentación de reclamos**

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

1. Nombres y apellidos completos del usuario o razón de social de ser el caso.
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 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 válido autorizado por el usuario 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 omita alguno de los requisitos antes señalados, la empresa operadora aplica lo establecido en el artículo 31 de la presente norma, salvo por lo indicado en el numeral 8, en cuyo caso aplica las disposiciones sobre la notificación, previstas en el Reglamento.

**Artículo 53.- 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 el 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:

- a. 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.
- b. Proporcionar al usuario código de reclamo e informar el plazo máximo para resolver en primera instancia.
- c. Remitir al usuario el formulario registrado a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o, en su defecto, enviar por SMS al servicio público móvil indicado por el usuario la información de la materia de reclamo, código de reclamo y la indicación que revise el expediente virtual, con el detalle del enlace web respectivo.

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 el OSIPTEL.

En estos casos, la empresa operadora debe entregar el formulario impreso al usuario, de forma inmediata. Dicho documento 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. El usuario puede requerir a la empresa operadora la modificación del formulario, en caso no se haya registrado lo expresado al momento de presentar el 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.





- Por página web de Internet o aplicativo: Las empresas operadoras que dispongan de una página web de Internet, 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.

Del mismo modo, las empresas que cuenten con los aplicativos informáticos a los que hace mención 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 deben requerir toda la información prevista en los formularios digitales establecidos por el OSIPTEL, e informar al usuario sobre el correo electrónico autorizado como medio de notificación del reclamo ingresado por este canal.

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 válida indicada por el usuario.

- 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 la información para obtener su cuenta o clave secreta y enlace correspondiente al expediente virtual, según corresponda. El Sistema de Gestión de Usuarios se rige por las reglas establecidas en el Título XII.

**Artículo 54.- Disposiciones aplicables a la presentación de reclamos, apelaciones y quejas del servicio público móvil**

La presentación de los reclamos, recursos de apelación y quejas a través del canal telefónico y página web por problemas relacionados a la prestación del servicio público móvil, solo puede ser realizada por el abonado del servicio.

**Artículo 55.- 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:

- Hasta un (1) año después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado.
- Hasta un (1) año 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 56.- Presunción de autorización para la actuación de medios probatorios**

Con la presentación del reclamo, y salvo que el usuario señale expresamente y por escrito cuáles son los medios probatorios que no desea que se actúen, se presume su autorización para que se actúen los medios probatorios necesarios para la resolución de este.

Sin perjuicio de la actuación de los medios probatorios necesarios para la resolución del reclamo, el acceso al detalle del tráfico cursado a través del servicio debe contar con el poder especial del abonado.

**Artículo 57.- 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 58.- 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 e idoneidad 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 y cobro cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria.





- b. Recargas.
- c. Instalación, activación o traslado del servicio.

3. 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 59.- 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 60.- 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.

En el plazo máximo de veinte (20) días hábiles desde la emisión del acto o decisión, 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 61.- Aclaración y rectificación**

De oficio o a pedido de parte, siempre que no se altere el contenido sustancial ni el sentido de la resolución, la empresa operadora puede: (i) aclarar la interpretación o el contenido de una resolución, en algún punto que se considere oscuro o dudoso, y/o (ii)





rectificar sus resoluciones en caso de error material o aritmético, con efecto retroactivo, en cualquier momento.

## TITULO IX PROCEDIMIENTO ANTE LA SEGUNDA INSTANCIA

### CAPITULO I RECURSO DE APELACIÓN

#### Artículo 62.- Recurso de apelación y plazo para su interposición

El usuario que no estuviere de acuerdo con el íntegro o con parte de la resolución emitida por la primera instancia puede interponer recurso de apelación ante la empresa operadora.

El plazo para interponer el recurso de apelación no debe exceder de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación al usuario de la resolución de primera instancia.

En el procedimiento de reclamos de usuarios no procede recurso de reconsideración contra la resolución de la primera instancia. De ser presentado, corresponde a la empresa operadora reconducirlo y darle el trámite de un recurso de apelación. Esta disposición es aplicable a procedimientos cuyo objeto de reclamo haya sido regulado en otras normas del OSIPTEL.

#### Artículo 63.- Declaración de improcedencia del recurso de apelación

Los recursos de apelación interpuestos excediendo el plazo establecido, son declarados improcedentes por la primera instancia. En estos casos, no resulta exigible la obligación establecida en el artículo 66 de la presente norma.

La empresa operadora en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de la interposición del recurso, debe emitir la resolución correspondiente. El plazo para notificar dicha resolución no puede exceder de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su emisión.

#### Artículo 64.- 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.
7. Firma del usuario o del representante, para la presentación por escrito, según corresponda.





- 8. Datos para la notificación: Correo electrónico válido autorizado por el usuario para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.

**Artículo 65.- 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 el 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:

- a. 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.
- b. Remitir al usuario el contenido de lo registrado en el campo del formulario referido a las razones para la presentación del recurso de apelación a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o, en su defecto, enviar mediante SMS al servicio público móvil indicado por el usuario, la información de la presentación del recurso de apelación, código del recurso de apelación y la indicación que revise el expediente virtual, con el detalle del enlace web respectivo.

La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el formulario aprobado por el 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 con el formato establecido por el OSIPTEL.

En estos casos, la empresa operadora debe entregar el formulario impreso al usuario, de forma inmediata. Dicho documento 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. El usuario puede requerir a la empresa





operadora la modificación del formulario, en caso no se haya registrado lo expresado al momento de presentar el recurso.

- 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 informáticos a los que hace mención 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 el OSIPTEL e informar al usuario sobre el correo electrónico autorizado como medio de notificación del recurso de apelación ingresado por este canal.

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 66.- 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 artículo 6 de la presente norma, 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 82.

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 el reclamo, así como 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 67.- 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 68.- 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.

**Artículo 69.- Actuación de medios probatorios**

El TRASU se encuentra facultado para ordenar la actuación de medios probatorios en segunda instancia, así como para requerir a las partes información adicional relacionada con la materia de reclamo. La empresa operadora está obligada a remitir la información solicitada por el TRASU dentro del plazo establecido.

Adicionalmente, el TRASU puede solicitar a otros órganos públicos o privados los informes, dictámenes, opiniones u otros que considere pertinentes.

En dichos supuestos, el plazo para resolver queda suspendido hasta el vencimiento del plazo otorgado para la citada actuación o para la remisión de la información solicitada.

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

**Artículo 70.- Plazo de resolución**

El recurso de apelación presentado por el usuario es resuelto por el TRASU en los siguientes plazos máximos:





1. Hasta quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso por el TRASU, en los reclamos por:
  - a. Suspensión, corte o baja injustificada del servicio, incluyendo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios.
  - b. Tarjetas de pago.
  - c. Traslado del servicio.
  - d. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.
2. Hasta veinticinco (25) días hábiles, contados a partir del día siguiente de recibido el recurso por el TRASU, en los demás casos.

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

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.

**Artículo 71.- Silencio administrativo negativo**

El usuario puede considerar denegado su reclamo, a efectos de solicitar el pronunciamiento del TRASU o de interponer la correspondiente demanda ante el Poder Judicial; en el supuesto que, transcurrido el plazo establecido en los artículos 36 y 70, dicho órgano no hubiere emitido y notificado la resolución que resuelve el recurso de apelación presentado.

**Artículo 72.- 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 73.- 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.

**CAPITULO II QUEJA**

**Artículo 74.- 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; y, (iii) entregar de manera inmediata una constancia con la información señalada en los numerales (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, durante la atención presencial, 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 y cobro y (ii) 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.





- 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 obligatoria para la presentación de la queja: (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 en los canales que corresponda, 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.

- 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.

- 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 75.- 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 un (1) año, 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 76.- Requisitos para la presentación de la queja**

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

- 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.
- Número o código de reclamo, según corresponda.
- 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 74.
- Fecha.
- Firma del usuario o del representante, para la presentación por escrito, según corresponda.





- 6. Datos para la notificación: Correo electrónico válido autorizado para recibir notificaciones, salvo que el usuario señale una dirección de domicilio física para la notificación personal.

**Artículo 77.- 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 el 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:

- a. Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las observaciones de la queja y obtener su conformidad respecto de lo registrado.
- b. Proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación de la queja.
- c. 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, enviar por SMS al servicio público móvil indicado por el usuario la información del objeto de la queja, código de queja y la indicación que revise el expediente virtual, con el detalle del enlace web respectivo.





La empresa operadora debe elevar al OSIPTEL el formulario establecido por el 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 con el formato establecido por el OSIPTEL.

En estos casos, la empresa operadora debe entregar el formulario impreso al usuario, de forma inmediata. Dicho documento 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. El usuario puede requerir a la empresa operadora la modificación del formulario, en caso no se haya registrado lo expresado al momento de presentar 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 informáticos a los que hace mención 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 el OSIPTEL e informar al usuario sobre el correo electrónico como medio de notificación de la queja ingresada por este canal.

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 78.- 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 artículo 6 de la presente norma, 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 82.

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 79.- 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:

1. Falta de notificación de la resolución de primera instancia.
2. Cargo de notificación de la resolución de primera instancia evidentemente inválido.
3. Emisión de la resolución fuera del plazo máximo para resolver.

La empresa operadora al recibir una queja por operación del silencio administrativo positivo, de manera inmediata procede con lo siguiente:

- a. Recibe la solicitud de queja del reclamante.
- b. Informa al reclamante que en el plazo máximo de tres (3) días hábiles se eleva la queja al TRASU, salvo que se acoja su pretensión al aplicar el silencio administrativo positivo.
- c. Entrega una constancia de la recepción de su queja conforme a lo previsto en el artículo 77, así como sobre la información del punto 2.

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

- (i) Cargo de notificación electrónica, con dirección de correo electrónico diferente a la del formulario de reclamo.
- (ii) Cargo de notificación física con dirección del domicilio diferente a la del formulario de reclamo salvo se trate de una dirección inexistente.
- (iii) Cargo de notificación electrónica sin autorización del reclamante.
- (iv) 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.

**Artículo 80.- Plazos de resolución de la queja**

La queja es resuelta dentro del plazo de trece (13) días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de su recepción por el TRASU.

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

**Artículo 81.- 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 78, el usuario puede presentar al TRASU una comunicación, 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.

**CAPITULO III  
FORMALIDADES Y REQUISITOS DE LA  
DOCUMENTACIÓN A SER ELEVADA ANTE EL TRASU**

**Artículo 82.- 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.

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 a estos.

La empresa operadora debe elevar el expediente de reclamo, de acuerdo con 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.

Para la elevación física de los expedientes, los documentos deben ser foliados y contener una carátula en donde se consigne como mínimo datos generales para su correcta identificación, de acuerdo con el formato aprobado por Gerencia General del OSIPTEL.

**Artículo 83.- Medios de elevación de expedientes al TRASU**

La elevación en formato digital a la que se refiere el segundo párrafo del artículo 82 de la presente norma se realiza a través de los servicios web configurados en el Sistema Interoperable. En dicho caso, no es de aplicación la carta de elevación a la que se refiere el numeral 2 del artículo 82.

**Artículo 84.- Sistema Interoperable**

El Sistema Interoperable es una herramienta que permite la interacción interinstitucional entre el OSIPTEL y las empresas operadoras, a través de un bus de integración que centraliza los servicios web. Su uso es obligatorio para las empresas operadoras con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional. Las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados a nivel nacional pueden acogerse al Sistema Interconectado. De no hacerlo, debe utilizar el Set de Servicios o el medio físico, con las formalidades establecidas en los artículos 29 y 82.

El Sistema Interoperable es utilizado para la elevación de expedientes, remisión de documentación adicional relacionada a recursos de apelación y quejas, apertura de expedientes por falta de elevación y a trámites referidos a los procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU, así como la remisión de información referente a denuncias y la atención de los requerimientos y verificaciones realizadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.

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

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

En el Sistema Interoperable, las comunicaciones dirigidas al OSIPTEL respecto de los procedimientos de apelación y queja, denuncias y procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU, deben ser remitidas con firma digital, conforme a lo dispuesto en la Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento.





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

La Gerencia General del OSIPTEL aprueba un Instructivo que contiene las características funcionales para la implementación del Sistema Interoperable, la descripción y estructura de los campos de datos del Anexo N° 6, así como las previsiones en caso de contingencias.

**Artículo 85.- Expedientes abiertos por falta de elevación a través del Sistema Interoperable**

Cuando la empresa operadora que utiliza el Sistema Interoperable no cumpla con elevar el expediente de apelación o queja, y no se encuentre en alguna de las excepciones previstas en el presente Reglamento, el OSIPTEL, de oficio, abre un expediente.

Para abrir el expediente de oficio, el servicio web configurado en el Sistema Interoperable valida:

1. En el caso del recurso de apelación, que ha transcurrido el plazo de elevación, el plazo para comunicar la solución anticipada de recursos de apelación al que se refiere el artículo 72, así como el plazo de actualización establecido en el artículo 11. 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, siempre que el reclamo o el recurso hayan sido interpuestos sin contravenir lo dispuesto en el presente Reglamento.
2. En el caso de la queja, que ha transcurrido el plazo de elevación, el plazo para la ejecución del silencio administrativo positivo al que se refiere el artículo 79, así como el plazo de actualización establecido en el artículo 11. El TRASU resuelve la queja sobre la base de las afirmaciones del usuario y de la documentación sustentatoria obrante en el expediente.

En estos casos, se envía automáticamente un correo a la empresa operadora involucrada con la constancia de la apertura del expediente.

**Artículo 86.- Set de Servicios**

El OSIPTEL, mediante el Set de Servicios, pone a disposición de todos los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones y de las empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados, un portal web.

Los usuarios pueden remitir información adicional referente a los expedientes de apelaciones y quejas, solicitar la apertura de expedientes según lo indicado en el artículo 87, así como presentar denuncias y documentación relacionada a estas, entre otros.

La empresa operadora puede elevar expedientes de apelación y queja, remitir información de estas, así como de las denuncias y de los procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU; y, atender requerimientos de información y verificaciones realizadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.





Sin perjuicio de lo establecido en este artículo, en cualquier momento, los usuarios y las empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados pueden utilizar el medio físico.

En caso de indisponibilidad del Set de Servicios, la empresa operadora y los usuarios comunican al OSIPTEL dicha situación y la acreditan. El OSIPTEL evalúa la información y confirma la indisponibilidad, de corresponder. Si la indisponibilidad se mantiene o inicia a partir de las 4:45 p.m. y ocurre en el último día del plazo máximo para elevar expedientes y/o remitir documentación, su plazo se extenderá en un día hábil.

**Artículo 87.- Expedientes abiertos a solicitud del usuario**

La solicitud de apertura del expediente a la que se refiere los artículos 72 y 81 de la presente norma, sólo es aplicable para los usuarios de las empresas operadoras que no utilicen el Sistema Interoperable. Dicha solicitud y los documentos mínimos requeridos son presentados a través del Set de Servicios; de no ser posible, se presentan a través del medio físico.

**Artículo 88.- Remisión de información por mecanismos o soportes electrónicos**

Adicionalmente a lo dispuesto en los artículos 66 y 82, las empresas operadoras deben remitir, por cada expediente que sea elevado y a través de mecanismos o soportes electrónicos, la información que le sea solicitada por la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, conforme a las instrucciones de dicha Secretaría y en la misma fecha que la empresa operadora eleva el expediente al TRASU.

Asimismo, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU podrá solicitar a las empresas operadoras información adicional a la detallada anteriormente.

**CAPITULO IV  
RESOLUCIONES**

**Artículo 89.- Resolución final**

La resolución final expedida por el TRASU resuelve en última instancia administrativa los recursos de apelación; así como las quejas presentadas por los usuarios.

Contra la resolución emitida por el TRASU no cabe la interposición de recurso de revisión.

**Artículo 90.- Aclaración y rectificación**

De oficio o a pedido de parte, siempre que no se altere el contenido sustancial ni el sentido de la resolución, el TRASU podrá: (i) aclarar la interpretación o el contenido de una resolución, en algún punto que se considere oscuro o dudoso, (ii) rectificar sus resoluciones en caso de error material o aritmético, con efecto retroactivo, en cualquier momento.

**CAPITULO V  
CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES**

**Artículo 91.- 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 o el TRASU 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 veinte (20) días hábiles desde la emisión del acto o decisión, la empresa operadora debe anexar al expediente de reclamo, el medio probatorio que acredite que ejecutó la decisión de segunda instancia.

**Artículo 92.- Evaluación del cumplimiento del SAR, SAP, SARA, resoluciones de primera y segunda instancia**

De oficio, a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos evalúa el cumplimiento de la solución anticipada de reclamos, solución anticipada del recurso de apelación, las resoluciones emitidas por la empresa operadora o por el TRASU, así como la aplicación del silencio administrativo positivo.

Para tal efecto, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos considera, entre otros, la información remitida por la empresa operadora según lo dispuesto en el artículo 91, así como aquella presentada por el usuario, de ser el caso y los registros de los expedientes de reclamos señalados en los artículos 9 y 12.

En la denuncia el usuario debe presentar, según corresponda, la constancia del acuerdo de la solución anticipada de reclamo, la constancia del acuerdo de la solución anticipada de recurso de apelación, la resolución de primera instancia cuya inexecución se denuncia, o los documentos que acrediten la operación del silencio administrativo positivo.

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.

**TITULO X  
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE FALLAS Y PROBLEMAS DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS**

**Artículo 93.- Reclamos por calidad del servicio de arrendamiento de circuitos**

Los reclamos presentados por los arrendatarios de circuitos por problemas relacionados con la calidad del servicio prestado, se sujetan a las siguientes reglas:

1. El arrendador debe designar la cantidad de líneas telefónicas necesarias para la atención de los reclamos referidos a fallas o problemas relacionados con la calidad del servicio. Asimismo, el arrendador debe poner en conocimiento de los arrendatarios los números correspondientes a las líneas telefónicas para la atención de las fallas y de los problemas relacionados con la calidad del servicio prestado.





Dichas líneas deben estar a disposición de los arrendatarios durante las veinticuatro (24) horas del día, inclusive los días feriados y/o no laborables.

A fin de acreditar el reclamo por avería, se puede considerar como prueba la facturación detallada en la que consten las llamadas efectuadas a los números telefónicos de atención a reclamos por fallas y/o problemas relacionados con la calidad del servicio. Para estos efectos, las llamadas a los números antes mencionados deben incluirse en la facturación detallada, incluso en el caso que estos números correspondan a la serie 0-800. El arrendador debe informar al operador de telefonía fija los números 0-800 destinados a la atención de reclamos para los fines mencionados.

- 2. Los reclamos son registrados por el arrendador y se les asigna un código de identificación, señalándose: la fecha y hora del reclamo, el número de identificación del circuito, la descripción de la falla o del problema relacionado a la calidad del servicio y su causa, el tipo de servicio, y la fecha y hora de reparación. El arrendador está obligado a proporcionar a los arrendatarios, en el momento en que formulen su reclamo, el código de identificación de este. El arrendador no puede cambiar el código de identificación de reclamo en ningún caso.

- 3. El arrendador debe efectuar la verificación de la falla o del problema relacionado con la calidad del servicio y le brinda solución dentro de las ocho (8) horas siguientes al reclamo por avería, salvo situaciones de caso fortuito o fuerza mayor debidamente sustentadas. En caso el problema o la falla no fuese solucionada dentro de dicho plazo, el arrendador comunicará la fecha y hora en que se solucionará la misma, debiendo indicar las causas de la demora.

El arrendador no pueda discriminar entre sus arrendatarios para efectos de las reparaciones, debiendo efectuarlas dentro de los mismos plazos en los que repara sus propios circuitos y los circuitos de sus subsidiarias, filiales o empresas vinculadas.

- 4. Si la causa de la falla fuera atribuible al arrendatario, el arrendador, inmediatamente conocido tal hecho, debe informarlo al arrendatario, sin perjuicio de lo que se establece en el artículo siguiente. En tales casos, corresponde al arrendatario solucionar la falla o el problema relacionado a la calidad del servicio, coordinando con el arrendador, de ser el caso, la restauración del servicio.

- 5. En ningún caso las reparaciones o subsanaciones toman un tiempo tal que el servicio devenga en defectuoso o inútil.

**Artículo 94.- Procedimiento del reclamo por calidad de arrendamiento de circuitos**

El arrendador resuelve el reclamo presentado en un plazo que no excede de los cinco (5) días hábiles a ser contados a partir de la fecha del reclamo.

Contra dicha Resolución cabe recurso de apelación dirigido al TRASU, el que deberá ser interpuesto en un plazo que no excede de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación de la resolución correspondiente.

El recurso de apelación es elevado por la empresa operadora al TRASU en un plazo que no excede de tres (3) días hábiles a ser contados a partir de la fecha de su presentación.





Para resolver en última instancia administrativa, el TRASU cuenta con un plazo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de la elevación, prorrogable hasta por diez (10) días hábiles adicionales.

En el supuesto que el reclamo de calidad esté relacionado con la suspensión del servicio arrendado, el TRASU a solicitud del reclamante, debe pronunciarse respecto de: los términos y condiciones en que se produjo la suspensión del servicio de arrendamiento de circuitos, y el monto de la compensación a que hace referencia las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

**Artículo 95.- Red digital de servicios integrados**

El procedimiento a que hace referencia el Título X también es aplicable a los reclamos por fallas y problemas relacionados con la calidad de las líneas de acceso primario de la red digital de servicios integrados.

**TITULO XI  
RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

**Artículo 96.- Régimen de Infracciones y Sanciones**

En el Anexo N° 1 se establece el Régimen de Infracciones y Sanciones aplicable a la presente norma.

El incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente Reglamento es sancionado por el OSIPTEL, de acuerdo con el procedimiento y disposiciones previstas en la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL y al Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones aprobado por este Organismo.

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

**Artículo 97.- 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 98.- 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:

1. Conectarse con el Sistema de Gestión de Usuarios.
2. 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 de este.
3. Verificar la coherencia y validez de los datos enviados al Sistema de Gestión de Usuarios.
4. Mantener la disponibilidad de sus sistemas para la entrega y recojo de la información.
5. 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.





6. 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.
7. Proporcionar al Sistema de Gestión de Usuarios la información que sea requerida para su implementación y operación, según lo indique el Instructivo Técnico.
8. 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 99.- 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 puede 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 100.- Registro de problemas**

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

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 101.- 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 102.- 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 de que el usuario anule el registro del problema, no puede volver a generar un nuevo registro por el mismo hecho.

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

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

**Artículo 104. - 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 luego de 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.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

**DISPOSICIONES FINALES**

**Primera.-** El Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones entra en vigencia el 1 de enero de 2023.

**Segunda.-** Toda referencia en otras resoluciones emitidas por el OSIPTEL a la “Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones” o al “Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones”, se entenderá efectuada al presente “Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones”.

En los casos que en otras resoluciones emitidas por el OSIPTEL se hubieran citado expresamente artículos del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, éstos deben ser concordados con el cambio de numeración realizada en el presente Texto Único Ordenado.

**Tercera.-** Para efectos del presente Reglamento se consideran también como empresas operadoras a las empresas comercializadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.





**Cuarta.-** En todo lo no previsto por el presente Reglamento es de aplicación, según corresponda, la Ley del Procedimiento Administrativo General y el Código Procesal Civil.

**Quinta.-** En los casos que corresponda, la empresa operadora o el TRASU pueden aplicar el término de la distancia a los plazos establecidos en la presente norma, siendo aplicable lo dispuesto en el Cuadro General de Términos de la Distancia aprobado por el Poder Judicial.

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

ANEXO 1

REGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

TIPIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN	
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, incurrirá en infracción administrativa (Artículo 4).
2	La empresa operadora que no cumpla con encauzar de oficio y/o atender según el procedimiento establecido en el Reglamento: (i) los reclamos, recurso de apelación o quejas, o (ii) las disconformidades de los usuarios registradas en el libro de reclamaciones a las que les sea aplicable lo dispuesto en el Reglamento dentro del plazo establecido, incurrirá en infracción administrativa (Artículo 6).
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 administrativa (Artículo 7).
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 procedimiento, y/o (iii) impida o niegue el acceso al expediente, si el usuario lo solicitara y según lo establecido en el Reglamento, y/o (iv) no proporcione al usuario el código o número del reporte, reclamo, recurso o queja, al momento de su presentación o si el usuario lo solicitara, y/o (v) no brinde información al usuario sobre la ubicación del expediente y el estado del trámite, si el usuario lo solicitara y según lo establecido en el Reglamento, y/o (vi) no expida, a costo del interesado, en el plazo y según lo establecido en el





	Reglamento, copias simples o certificadas del íntegro o parte del expediente, si el usuario lo solicitara, y/o (vii) impida y/o niegue la autorización al usuario del pago de la parte no reclamada o no permita el pago de la parte no reclamada; incurrirá en infracción administrativa. (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, reporte de averías, solución anticipada de recursos de apelación y silencio administrativo positivo, de ser el caso, según el detalle previsto en el anexo 3 de la presente norma y el Instructivo Técnico para el acceso virtual del OSIPTEL a los expedientes de reclamos; incurrirá en infracción administrativa (Artículo 9).
6	La empresa operadora que, cuando corresponda: (i) no implemente mecanismos que permitan a los usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital, conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de soportes o medios informáticos en las oficinas o centros de atención a los usuarios y mediante mecanismos en línea en su página web de Internet, y/o (ii) no actualice la información contenida en los expedientes, en formato digital y en el plazo establecido; incurrirá en infracción administrativa (Artículo 11).
7	La empresa operadora que no brinde, en cualquier momento que el usuario lo solicite, información clara, veraz, detallada y precisa sobre: (i) el procedimiento para presentar reportes, reclamos, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes, y/o (ii) la lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, de acuerdo a la relación aprobada por el TRASU, y/o (iii) la lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU, y/o (iv) la obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, su importe y el lugar donde se deberá realizar dicho pago, y/o (v) los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL; incurrirá en infracción administrativa (Artículo 16).
8	La empresa operadora que no brinde al usuario, al momento de la presentación del reclamo, información clara, veraz, detallada y precisa sobre: (i) el procedimiento que debe seguirse para presentar reportes, reclamos, recursos de apelación y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes, (ii) la obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, su importe y el lugar donde se deberá realizar dicho pago, y/o (iii) los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL; incurrirá en infracción administrativa (Artículo 16).
9	La empresa operadora que no publique en carteles o afiches de orientación o a través de otros mecanismos idóneos en un lugar visiblemente notorio para los usuarios, en todas sus oficinas o centros de atención a usuarios, información sobre: (i) el procedimiento para presentar reclamos, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes, y/o (ii) la lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los





	reclamos, de acuerdo con la relación aprobada por el TRASU, y/o (iii) la lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU, y/o (iv) la obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado y los lugares donde se deberá realizar dicho pago, y/o (v) los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL; incurrirá en infracción administrativa (Artículo 17).
10	La empresa operadora que: (i) contando con más de 500 000 abonados a nivel nacional no cumpla con el horario mínimo de ocho horas ininterrumpidas por día y cuarenta horas a la semana, para recibir en sus oficinas o centros de atención a usuarios, los reclamos, recursos y quejas presentados por los usuarios, incluidos los puntos de venta habilitados por la empresa operadora para la presentación de reclamos, recursos y quejas situados en las provincias en las que se preste el servicio y no existan oficinas o centros de atención a usuarios, según lo dispuesto en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y/o (ii) contando con menos de 500 000 abonados a nivel nacional no cumpla con informar a sus usuarios, a través de afiches o carteles ubicados en sus oficinas o centros de atención, acerca del horario de atención de sus oficinas o centros de atención a usuarios; incurrirá en infracción administrativa (Artículo 18).
11	La empresa operadora que no cumpla con: (i) emplear los formularios digitales aprobados por el OSIPTEL para la recepción de los reclamos, recursos de apelación o quejas, independiente del canal de presentación, salvo aquellos presentados por escrito, y/o (ii) poner los formularios de reclamo, apelación o queja a disposición gratuita de los usuarios según lo dispuesto en el Reglamento; incurrirá en infracción administrativa (Artículo 19).
12	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 administrativa (Artículos 21, 35, 68 y 79).
13	La empresa operadora que (i) exija mayores requisitos para acreditar la condición de usuario, (ii) exija a los representantes mayores formalidades a las establecidas, según corresponda, y/o (iii) no incluya en el expediente los documentos que acrediten la representación; incurrirá en infracción administrativa (Artículos 25, 26 y 27).
14	La empresa operadora que no cumpla con formar un expediente conforme a las siguientes reglas: (i) organizar los documentos siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones, y según las formalidades establecidas en el artículo 29 de la presente norma; (ii) asignar al expediente el código de reclamo, el cual se mantendrá durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia, (iii) Incluir al expediente, la siguiente documentación legible y ordenada en forma correlativa: documentos en los que conste el pedido del usuario, 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; 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 producidos por la empresa para resolver el reclamo; 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 administrativa (Artículo 29).
15	La empresa operadora que: (i) cuando corresponda, no suspenda la ejecución de los actos reclamados, las actuaciones derivadas de éstos o de las resoluciones recurridas, desde la presentación de los reclamos y recursos hasta que se resuelvan mediante resolución firme o que hubiese causado estado, y/o (ii) cuando no corresponda, suspenda la prestación del servicio por falta de pago o exija el pago del monto reclamado, luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido; incurrirá en infracción administrativa (Artículo 30).
16	La empresa operadora que no otorgue al usuario un plazo mínimo de tres días, para subsanar el error o defecto en el que hubiere incurrido al presentar su reclamo; incurrirá en infracción administrativa (Artículo 31).
17	La empresa operadora que en sus resoluciones no cumpla con: (i) actuar los medios probatorios aprobados por el TRASU respecto de la materia de reclamo y servicio correspondiente, (ii) motivar sus resoluciones, indicando expresamente los hechos relevantes al caso y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados, así como su correspondiente valoración; ni notificar conjuntamente con las resoluciones los informes, o similares que sustentaron su motivación, de ser el caso; (iii) señalar las normas legales aplicadas al caso, (iv) incluir información del: código o número de la resolución, código o número del expediente de reclamo, número o código del servicio o del contrato de abonado, concepto materia del reclamo, detalle si el reclamo fue encauzado, precisando la materia seleccionada por el usuario y aquella a la cual la empresa operadora la encauzó, las acciones a implementar 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 administrativa (Artículos 33, 57 y 59).
18	La empresa operadora que no cumpla con realizar la notificación según lo dispuesto en los artículos 36, 37, 38, 39, 40 y 41 de la presente norma referente a las notificaciones personales, bajo puerta y correo electrónico; incurrirá en infracción administrativa (Artículos 36, 37, 38, 39, 40 y 41).
19	La empresa operadora que no informe al usuario, al momento de la presentación de su reclamo, la posibilidad de autorizar la notificación por correo electrónico, así como las responsabilidades asumidas por los usuarios al autorizar tal modalidad de notificación; incurrirá en infracción administrativa (Artículo 42°).
20	La empresa operadora que: (i) no conserve los expedientes previendo las seguridades, unidad, inalterabilidad e integridad de su contenido y por un periodo mínimo de tres años desde que la última resolución hubiere quedado firme o causado estado, y/o (ii) no conserve la información contenida en los expedientes, en formato digital, para el acceso de los usuarios y/o abonados, a través de soportes o medios informáticos y mediante mecanismos en línea, como mínimo por el plazo establecido; incurrirá en infracción administrativa (Artículos 44 y 11).
21	La empresa operadora que incumpla los acuerdos conciliatorios y/o transacciones arribadas con los usuarios; incurrirá en infracción administrativa (Artículo 46).





22	La empresa operadora que en los reportes por problemas de calidad y avería: (i) niegue o impida la presentación del referido reporte, a través de cualquiera de las formas establecidas en el Reglamento, (ii) no proporcione, al momento de su presentación el código de reporte respectivo, (iii) no informe sobre el estado del reporte o el código de reporte, cuando el usuario lo solicitara y/o (iv) no registre los reportes considerando los siguientes campos mínimos de información: código de reporte, nombre del usuario, tipo y número de documento legal de identificación, tipo de usuario, servicio(s) afectado(s), número o código de servicio afectado, dirección en la cual se presenta el problema de calidad y/o avería, ubicación georeferenciada, causa y detalle del problema, fecha y hora de inicio aproximada del problema, estado del reporte, la información de seguimiento del restablecimiento del servicio, así como el grado de satisfacción del usuario respecto de la atención y/o solución brindada; incurrirá en infracción administrativa (Artículo 48).
23	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 administrativa (Artículo 50).
24	La empresa operadora que en los reclamos, recursos de apelación y/o quejas presentados por el canal telefónico, según corresponda: (i) no lea al usuario el contenido del campo del formulario referido a la materia de reclamo, detalle del motivo del reclamo, monto y el recibo reclamado, las razones para la apelación, o el objeto y detalle de la queja, y/o no obtenga su conformidad respecto de lo registrado; (ii) no proporcione al usuario el código de reclamo, recurso o queja; (iii) no remita al usuario el formulario registrado a través de un correo electrónico a la dirección electrónica señalada por el usuario, o en su defecto no envíe por SMS al servicio público móvil indicado por el usuario la información establecida sobre la presentación del reclamo, recurso de apelación o queja; (iv) eleve al OSIPTEL el formulario de reclamo, recurso de apelación o queja correspondiente, con un contenido que no coincide con la información remitida al usuario y/o (v) no eleve la grabación del audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario cuando ésta sea requerida; incurrirá en infracción administrativa (Artículos 53, 65 y 77).
25	La empresa operadora que, en los reclamos, recursos de apelación, y/o queja presentados personalmente: (i) no cumpla con llenar el formulario respectivo, de acuerdo con el formato establecido, y/o (ii) no entregue al usuario una copia del formulario conteniendo la información completa, con el sello de recepción de la empresa operadora y el código de reclamo o queja; incurrirá en infracción administrativa (Artículos 53, 65 y 77).
26	La empresa operadora que, en los reclamos, recursos de apelación, y/o queja presentados por escrito: (i) no entregue al usuario una copia del escrito de reclamo, recurso o queja consignando la información establecida, y/o (ii) restrinja o limite la presentación de un reclamo, recurso o queja escrito, por parte de una tercera persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito; incurrirá en infracción administrativa (Artículos 53, 65 y 77).



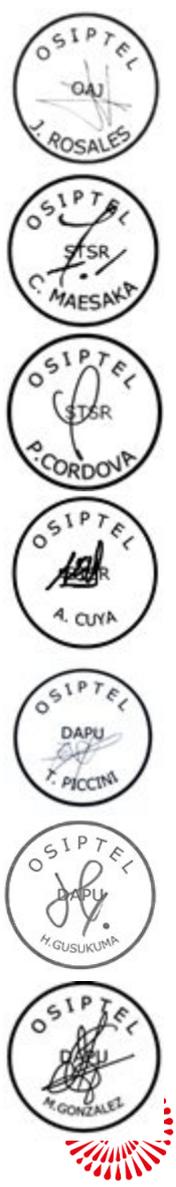


27	La empresa operadora que en los reclamos, recursos de apelación, y/o queja presentados por página web o aplicativo informático señalado en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, no brinde al usuario, al momento de la presentación del reclamo, un ejemplar del formulario de reclamo presentado como constancia de su recepción, en el cual se aprecie el código de reclamo o queja, mediante correo electrónico a la dirección autorizada por el usuario; incurrirá en infracción administrativa (Artículos 53, 65 y 77).
28	La empresa operadora que incumpla con resolver los reclamos conforme a los plazos máximos establecidos en el artículo 58 de la presente norma; incurrirá en infracción administrativa (Artículo 58).
29	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 administrativa (Artículos 66 y 78).
30	La empresa operadora que al elevar al TRASU los expedientes que contengan los recursos de apelación o queja no observe todas las formalidades establecidas y/o lo eleve sin contener la documentación señalada en los artículos 29 o 77 de la presente norma; incurrirá en infracción administrativa (Artículos 29 y 82).
31	La empresa operadora que no remita, por cada expediente que sea elevado, a través de mecanismos o soportes electrónicos, la información que le sea solicitada por la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, conforme a las instrucciones de dicha Secretaría y en la misma fecha en la que eleva el expediente; incurrirá en infracción administrativa (Artículo 88).
32	El arrendador que en los reclamos presentados por los arrendatarios de circuitos por problemas relacionados con la calidad del servicio prestado no cumplan con: (i) designar la cantidad de líneas telefónicas necesarias para la atención de los reclamos referidos a fallas o problemas relacionados con la calidad del servicio, y/o (ii) poner en conocimiento de los arrendatarios los números correspondientes a las líneas telefónicas para la atención de las fallas y de los problemas relacionados con la calidad del servicio prestado, y/o (iii) poner dichas líneas a disposición de los arrendatarios durante las veinticuatro horas del día, inclusive los días feriados y/o no laborables, y/o (iv) registrar los reclamos y asignarles un código de identificación, indicando: la fecha y hora del reclamo, el número de identificación del circuito, la descripción de la falla o del problema relacionado a la calidad del servicio y su causa, el tipo de servicio, así como la fecha y hora de reparación, y/o (v) proporcionar a los arrendatarios, en el momento en que formulen su reclamo, el código de identificación del mismo, y/o (vi) mantener el código de identificación de reclamo, y/o (vii) verificar la falla o el problema relacionado con la calidad del servicio y darle solución dentro de las ocho horas siguientes al reclamo de avería, salvo situaciones de caso fortuito o fuerza mayor debidamente sustentadas, y/o (viii) efectuar las reparaciones dentro de los mismos plazos en los que repara sus propios circuitos y los circuitos de sus subsidiarias, filiales o empresas vinculadas, y/o (ix) informar al arrendatario, inmediatamente conocido el hecho, si la causa de la falla fuera atribuible al arrendatario; incurrirá en infracción administrativa (Artículo 93).





33	El arrendador que en los reclamos presentados por los arrendatarios de circuitos por problemas relacionados con la calidad del servicio prestado no cumplan con: (i) resolver el reclamo presentado en un plazo que no excederá de los cinco días hábiles a ser contados a partir de la fecha del reclamo, y/o (ii) elevar el recurso de apelación al TRASU en un plazo que no excederá de tres días hábiles a ser contados a partir de la fecha de su presentación; incurrirá en infracción administrativa (Artículo 94).
34	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 administrativa (Artículo 3).
35	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° de la presente norma; (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 administrativa (Artículo 12).
36	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; (v) 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 administrativa (Artículo 98).
37	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 administrativa (Artículo 98).





38	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 administrativa (Artículos 101 y 103).
39	La empresa operadora que no genere el código de reclamo presentado a través del Sistema de Gestión de Usuarios y/o no informe de dicho código al referido sistema; incurre en infracción administrativa (Artículo 104).
40	La empresa operadora que no implemente y/o aplique los lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario, que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL; incurre en infracción administrativa (Artículo 25).
41	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: (ii) la emisión de la resolución de primera instancia así como el plazo máximo para la presentación del recurso de apelación o subsanación, y/o (ii) la elevación del recurso de apelación o las razones por las cuales no se habría procedido con ésta, incurre en infracción administrativa (Artículo 11).
42	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 administrativa (Artículos 14 y 15).
43	La empresa operadora que no brinde el código SAR y/o constancia al usuario que aceptó la solución anticipada de reclamo; incurre en infracción administrativa (Artículo 20).
44	La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con comunicar al usuario sobre la ejecución de: (i) la solución anticipada al reclamo o a la apelación, aceptada por el usuario, (ii) la aplicación del silencio administrativo positivo, y/o (iii) la resolución de primera instancia que acoge en todo o en parte la pretensión del usuario; incurrirá en infracción administrativa (Artículos 21, 34, 35, 60, 68 y 79).
45	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 administrativa (Artículos 53, 65 y 77).
46	La empresa que cuenten con los aplicativos informáticos a los que hace mención las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y no permita la presentación de reclamos, recursos de apelación o quejas, de los servicios asociados al titular vinculado con el aplicativo; incurre en infracción administrativa (Artículos 53, 65 y 77).
47	La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con comunicar al usuario o al TRASU, sobre la ejecución de la resolución de segunda instancia que acoge en todo o en parte la pretensión del usuario; incurre en infracción administrativa (Artículo 91).





48	La empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no cumpla con incluir en el expediente de reclamo el medio probatorio que acredite que ejecutó la resolución de primera o segunda instancia que acoge en todo o en parte la pretensión del usuario; incurre en infracción administrativa (Artículos 60 y 91).
49	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 administrativa (Artículo 72).
50	La empresa operadora que, ante la solicitud de la presentación de una queja por falta de aplicación de silencio administrativo positivo, presentada antes del vencimiento del plazo establecido para la emisión de la resolución y notificación del reclamo en primera instancia: (i) no informe de manera inmediata al usuario que el plazo para emitir la resolución y notificar la misma no ha vencido; (ii) no informe, en caso corresponda que, se reencausó el reclamo a una materia con distinto plazo de resolución; (iii) no informe de manera inmediata la fecha de vencimiento del plazo máximo para emitir la resolución y notificar la misma, (iv) no entregue de manera inmediata la constancia de información brindada sobre el vencimiento del plazo para emitir la resolución y notificar la misma, (v) durante la atención presencial, no proporcione la resolución y notifique en el acto, en caso a la fecha de la presentación de la queja se haya emitido la resolución y/o realizado la notificación o esta se encuentre en proceso; incurre en infracción administrativa (Artículo 74).
51	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 administrativa (Artículo 74).
52	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 administrativa (Artículo 49).
53	La empresa operadora que no registre o procese los pagos realizados por el abonado o usuario, y realice alguna cobranza del concepto pagado o suspende el servicio por dicho motivo, incurre en infracción administrativa (Artículo 28).
54	La empresa operadora que cuente con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional o la empresa operadora que cuenta con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados y se haya acogido al Sistema Interoperable, no utilice el Sistema Interoperable para la elevación de expedientes y/o remisión de documentación adicional relacionada a recursos de apelación o quejas y/o remisión de información referente a denuncias y/o remisión de información referente a trámites de procedimientos administrativos sancionadores de competencia del





	TRASU y/o la atención de los requerimientos y verificaciones realizadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, incurre en infracción administrativa (Artículo 84).
55	La empresa operadora que: (i) no registre en sus sistemas los datos requeridos en el Anexo N° 6, y/o (ii) no permita que el Sistema Interoperable acceda a los datos contenidos en el Anexo N° 3 y/o en el Anexo N° 6, y/o (iii) no permita que el Sistema Interoperable acceda a los documentos que forman parte del expediente en primera instancia, conforme a lo establecido en el artículo 29 y según las formalidades requeridas para la elevación en el artículo 82, incurre en infracción administrativa (Artículo 84).
56	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 administrativa.
57	La empresa operadora que: (i) no desarrolle servicios web para poner a disposición del OSIPTEL datos y documentos (exponer información) referidos a los reclamos, recursos de apelación y quejas conforme al Anexo N° 4 de la presente norma; y/o, (ii) no desarrolle servicios web para que el OSIPTEL interactúe con los servicios de la empresa operadora (consumir información) en los trámites de los reclamos, los recursos de apelación, quejas, denuncias u otros requerimientos vinculados a la labor de instrucción de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, así como los relacionados al procedimiento administrativo sancionador, conforme al Anexo N° 5; y/o, (iii) no realice las implementaciones y/o pruebas necesarias en el plazo establecido, siguiendo las indicaciones señaladas en el Manual de Operatividad para la implementación del Sistema Interoperable y de ser el caso, los ajustes que resulten pertinentes, conforme a lo requerido por escrito por el OSIPTEL; incurre en infracción administrativa.





## ANEXO 2

### GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **API:** Abreviatura de Interfaz de Programación de Aplicaciones. Una API especifica cómo los componentes de software se comunican o interactúan entre sí, y con otros, para cumplir múltiples funciones, dependiendo de los permisos que se les dé.
- **Bus de integración:** Conjunto de servicios automatizados que permiten conectar directamente al OSIPTEL con las empresas operadoras con más de 500 000 abonados, y viceversa; y, con usuarios y empresas operadoras con una cantidad menor o igual a 500 000 abonados mediante un portal web. El bus de integración también lo componen servicios que permiten integrar los sistemas para atención de expedientes, denuncias, y procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU, así como la atención de los requerimientos y verificaciones realizadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, como el servicio para registro de documentos en sistema de trámite documentario del OSIPTEL.
- **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.
- **Consumir información:** Por consumir información se entiende que el servicio web implementado tiene como objetivo interconectarse, interactuar y utilizar la información publicada.
- **Exponer información:** Por exponer información se entiende que el propietario del servicio web lo implementa con el objetivo de publicar la información y que esté disponible para ser utilizada.
- **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:** Texto Único Ordenado del 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.
- **Servicios web:** Sistema diseñado para soportar la interacción, tratamiento y transferencia de información; cuenta con una Interfaz (API) en formato utilizable por múltiples aplicativos informáticos, a través de la cual interactúan para el intercambio de información (exponer y consumir información).
- **SMS:** Siglas en inglés de mensajes de texto (Short Message Service).
- **TUO de la 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”, servicio que permite el envío de datos a través de redes móviles GSM de forma inmediata.





## ANEXO Nº 3

## REGISTRO ÚNICO DE RECLAMOS

La empresa operadora debe contar con un registro de reclamos, el cual debe contar como mínimo con 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 12 de la presente norma.

Este registro contendrá como mínimo la siguiente información:

## i) Respecto de reclamos presentados:

1. Código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado.
2. Nombres y apellidos completos del reclamante, 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, del reclamante.
10. Departamento donde presentó el reporte, 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. Detalle si el reclamo se originó de un reporte por problemas de calidad y avería, e indique el código del reporte.
15. Tipo y fecha de la notificación.
16. Fecha de aplicación o cumplimiento de las acciones que corresponden producto del resultado final del reclamo.

## ii) Respecto de 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) Respeto 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) Respeto 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) Respeto 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) Respeto 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) Respetto 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





ANEXO 4

LISTADO DE SERVICIOS WEB POR PARTE DE LA EMPRESA OPERADORA PARA PONER A DISPOSICIÓN DEL OSIPTEL INFORMACIÓN (EXPONER INFORMACIÓN)

N°	Propietario	Solicitante	Nombre	Detalle	Etapas de Proceso
1	Empresa Operadora	OSIPTEL	Elevar expedientes de apelaciones y quejas de oficio	API de empresa operadora que OSIPTEL pueda crear automáticamente expedientes no elevados en el plazo indicado en el marco normativo (Expedientes abiertos de oficio), mediante esta API de empresas operadoras OSIPTEL podrá obtener todos los datos y documentos requeridos para la elevación de expedientes de oficio.	Procedimiento de reclamos en segunda instancia
2	Empresa Operadora	OSIPTEL	Obtener datos de dirección de instalación y facturación	API de empresas operadoras para que OSIPTEL pueda obtener los datos sobre dirección de instalación o dirección de facturación de los usuarios.	Procedimiento de reclamos en segunda instancia





ANEXO 5

LISTADO DE SERVICIOS A DESARROLLAR POR LAS EMPRESAS OPERADORAS PARA INTERACTUAR Y CONSUMIR INFORMACIÓN DE OSIPTEL

N°	Propietario	Solicitante	Nombre	Detalle	Etapas de proceso
1	OSIPTEL	Empresa Operadora	Elevar expedientes de apelaciones y quejas	API de OSIPTEL para que las empresas operadoras puedan elevar expedientes de apelaciones y quejas de primera a segunda instancia	Procedimiento de reclamos en segunda instancia
2	OSIPTEL	Empresa Operadora Usuario	Elevar información adicional de apelaciones y quejas	API de OSIPTEL para que las empresas operadoras y usuarios puedan elevar información adicional para expedientes de recursos de apelación y quejas.	Procedimiento de reclamos en segunda instancia
3	OSIPTEL	Empresa Operadora	Elevar cumplimiento de resoluciones en segunda instancia	API de OSIPTEL para que las empresas operadoras puedan elevar el cumplimiento de resoluciones de segunda instancia	Procedimiento de reclamos en segunda instancia
4	OSIPTEL	Empresa Operadora Usuario	Elevar documentación relacionada a denuncias	API de OSIPTEL para que las empresas operadoras y usuarios puedan elevar documentación relacionada a denuncias	Atención de denuncias





5	OSIPTEL	Empresa Operadora Usuario	Obtener información sobre expedientes en segunda instancia	API de OSIPTEL para que tanto las empresas operadoras y usuarios como usuarios puedan obtener información sobre algún expediente	Procedimiento de reclamos en segunda instancia
6	OSIPTEL	Empresa Operadora	Elevar documentación relacionada a expediente PAS	API de OSIPTEL para que las empresas operadoras puedan elevar documentación relacionada a expediente PAS	Procedimiento administrativo sancionador de competencia del TRASU
7	OSIPTEL	Empresa Operadora	Elevar documentación relacionada a un caso especial	API de OSIPTEL para que las empresas operadoras puedan elevar documentación relacionada a un caso especial	Atención de solicitudes de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos
8	OSIPTEL	Empresa Operadora	Elevar documentación relacionada a informe de evaluación y verificación	API de OSIPTEL para que las empresas operadoras puedan elevar documentación relacionada a algún informe de evaluación y verificación	Evaluación y verificación de oficio de presuntas infracciones que corresponde a la evaluación que realiza la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos





ANEXO N° 6

INFORMACIÓN A SER REGISTRADA POR LA EMPRESA OPERADORA PARA SU USO EN EL SISTEMA INTEROPERABLE

i) Tipo de expediente a elevarse

ii) Respeto del registro sobre reclamos presentados:

1. Tipo de abonado (obligatorio)
2. Detalle de Reclamo (obligatorio)
3. Encauzamiento del Libro de Reclamaciones (Sí/No) (obligatorio)
4. Fecha de presentación de escrito en el Libro de Reclamaciones, en caso haya sido presentado por el Libro de Reclamaciones (obligatorio)
5. Existencia de subsanación de inadmisibilidad (Sí/No) (obligatorio)
6. Fecha de subsanación de inadmisibilidad de reclamo, en caso se haya declarado inadmisibile (obligatorio)
7. Número de recibo reclamado, de estar vinculada una facturación o cobro (obligatorio)
8. Fecha de emisión de recibo reclamado, de estar vinculada una facturación o cobro (obligatorio)
9. Fecha de vencimiento de recibo reclamado, de estar vinculada una facturación o cobro (obligatorio)
10. Moneda del monto reclamado, de estar vinculada una facturación o cobro (obligatorio)
11. Monto ajustado, de aplicar (opcional)
12. Medios probatorios actuados (obligatorio)
13. Fecha de reporte asignado, de tratarse de reclamos por calidad. (obligatorio)
14. Aceptación del usuario para la notificación electrónica en primera instancia (Sí/No) (obligatorio)
15. Dirección electrónica para la notificación electrónica en primera instancia, en caso el usuario haya autorizado la notificación electrónica. (obligatorio)
16. Dirección física del reclamante consignada en el formulario de reclamo (obligatorio)
17. Teléfono de contacto (opcional)
18. Existencia de notificación Infructuosa (Sí/No) (obligatorio)
19. Tipos de notificación personal de resolución de primera instancia (obligatorio)

ii) Respeto de las apelaciones presentadas:

1. Tipo de persona que presenta la apelación (obligatorio)
2. Aceptación del usuario para la notificación electrónica en segunda instancia (Sí/No) (obligatorio)
3. Dirección electrónica para la notificación electrónica en segunda instancia en caso el usuario haya autorizado la notificación electrónica. (obligatorio)
4. Dirección física y código de ubicación geográfica de dirección de apelante (obligatorio)
5. Cuenta con dirección alterna para notificación (Sí, de facturación/ Sí, de instalación/No) (obligatorio)





6. Dirección de facturación para efectos de notificación, en caso cuente con esta dirección alterna para notificación (obligatorio)
7. Dirección de instalación para efectos de notificación, en caso cuente con esta dirección alterna para notificación (obligatorio)
8. Encauzamiento de RA de provenir del Libro de Reclamaciones (Sí/No) (obligatorio)
9. Fecha de presentación de escrito en el Libro de Reclamaciones (obligatorio)
10. Existencia de subsanación de inadmisibilidad de apelación (Sí/No) (obligatorio)

**iii) Respetto de las quejas presentadas:**

1. Tipo de persona que presenta la queja (obligatorio)
2. Aceptación del usuario para la notificación electrónica de la queja (Sí/No) (obligatorio)
3. Dirección electrónica para la notificación electrónica de la queja en caso el usuario haya autorizado la notificación electrónica. (obligatorio)
4. Dirección física y código de ubicación geográfica de dirección de quejoso (obligatorio)
5. Cuenta con dirección alterna para notificación (Sí, de facturación/ Sí, de instalación/No) (obligatorio)
6. Dirección de facturación para efectos de notificación, en caso cuente con esta dirección alterna para notificación (obligatorio)
7. Dirección de instalación para efectos de notificación, en caso cuente con esta dirección alterna para notificación (obligatorio)
8. Medios probatorios a elevarse con la queja (obligatorio)
9. Encauzamiento de la queja, de provenir del Libro de Reclamaciones (Sí/No) (obligatorio)
10. Fecha de presentación de escrito en el Libro de Reclamaciones (obligatorio)
11. Existencia de subsanación de inadmisibilidad de la queja (Sí/No) (obligatorio)

**iv) Respetto de la notificación de reclamos**

**A. Datos de Notificación Personal**

- Datos generales de notificación personal
  1. Dirección de domicilio donde se realizó la notificación (obligatorio)
  2. Fecha y hora de notificación consignada en el cargo de notificación (obligatorio)
  3. Nombre, apellido, número de documento legal de identificación y firma del notificador (Sí/No) (obligatorio)
- Datos de notificación personal con acta de primera visita
  1. Fecha y hora de primera visita consignada en el acta (obligatorio)
- Datos de notificación personal bajo puerta
  1. Datos de colindante derecho e izquierdo (Sí/No/No visible - no tiene) (obligatorio)
  2. Datos adicionales, en caso de no contar con colindante (número de casa de frente, número de suministro eléctrico, número de poste eléctrico) (obligatorio)





3. Características de Fachada: (número de piso, color de fachada, material de puerta u otros) (obligatorio)

- Datos de notificación personal a Tercero/Reclamante
  1. Nombre y apellido, número de documento legal de identificación, relación de la persona que recibe la notificación con el reclamante y la firma de la persona que recibe la notificación (Sí/No) (obligatorio)

**B. Datos de notificación electrónica**

1. Dirección electrónica a la que se realizó la notificación (obligatorio)
2. Fecha y hora de envío de correo para notificación electrónica (obligatorio)
3. Fecha y hora de notificación consignada en el cargo de notificación (obligatorio)

**v) Información de relacionada a la solución anticipada de recursos apelación (SARA) de acuerdo con el artículo 68 de la presente norma**

1. Aplicación del SARA en virtud del artículo 68 de la presente norma (Sí/No). (obligatorio)
2. Fecha de comunicación del SARA, de acuerdo con lo establecido en el artículo 68 de la presente norma (obligatorio)

