

Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2022-CD/OSIPTTEL

(SEPARATA ESPECIAL)

CONCORDANCIAS: [R.N° 00284-2023-CD/OSIPTTEL \(Aprueban Norma que establece el Uso del Sistema de Denuncias por Incumplimiento de Actos Administrativos o Decisiones Emitidos en el Procedimiento de Reclamos - SISDEN\)](#)

Lima, 16 de junio de 2022

MATERIA	TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
----------------	--

VISTOS:

(i) El Proyecto de Resolución presentado por la Gerencia General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTTEL, que dispone la aprobación del Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones; y,

(ii) El Informe N° 059-DAPU/2022 elaborado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario, presentado por la Gerencia General, que recomienda la aprobación del Proyecto de Norma al que se refiere el numeral precedente, y con la conformidad de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631 y N° 28337, el OSIPTTEL ejerce entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 del Reglamento General del OSIPTTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y modificatorias, este Organismo tiene la facultad de regular y normar el comportamiento de las empresas operadoras en sus relaciones con los usuarios;

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

Que, asimismo, el inciso b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-

PCM, dispone que es función del Consejo Directivo del OSIPTEL, el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), el cual fue modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo, N° 209-2020-CD/OSIPTEL, Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL y Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL.

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

Que, conforme se ha mencionado en los considerandos precedentes, las disposiciones que conforman el Reglamento de Reclamos se encuentran actualmente contenidas en diferentes resoluciones emitidas por este Organismo, las cuales a su vez han sido modificadas, derogadas o precisadas en algunos de sus artículos;

Que, en este contexto, se considera pertinente sistematizar y consolidar en un Texto Único Ordenado todas las disposiciones normativas antes mencionadas, con la finalidad que los abonados, usuarios, empresas operadoras y demás interesados cuenten con un único instrumento normativo que contenga las disposiciones vigentes del Reglamento de Reclamos, lo cual facilitará la difusión y conocimiento de esta importante norma;

Que, de otro lado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 27.08.2021, se modificaron diversos artículos del Reglamento de Reclamos;

Que, en la Primera Disposición Transitoria de la resolución en cuestión, se estableció que la mayor parte de las nuevas disposiciones entrarían en vigencia en el plazo de diez (10) meses desde su publicación en el diario oficial El Peruano; en consecuencia, dicha vigencia se encontraba prevista para el 27.06.2022;

Que, las empresas América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Telefónica del Perú S.A.A. y Viettel Perú S.A.C. han solicitado la prórroga del plazo dispuesto para la vigencia de la referida obligación, señalando que: i) el proyecto normativo sería de considerable magnitud para el cual se requeriría de la modificación de sus sistemas, plataformas, herramientas y procedimientos; así como ii) se encontrarían inmersos en la ejecución de diversos proyectos normativos emitidos;

Que, es de considerar que, la referida resolución modifica más de cuarenta artículos del Reglamento de Reclamos, incluyendo disposiciones que requieren de modificación en los registros y procedimientos de las empresas operadoras;

Que, en virtud de lo expuesto, se considera razonable atender la solicitud de prórroga del plazo presentada y ampliar en seis (6) meses la vigencia de las disposiciones pendientes de entrar en vigencia de la Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL, así como el plazo para la emisión de la Guía para la presentación de reclamos prevista en dicha resolución;

Que, de otro lado, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 31.12.2021, se modificó el Reglamento de Reclamos, a fin de establecer la implementación del sistema interoperable;

Que, en la Primera Disposición Complementaria Final de la citada resolución, se estableció que entraría en vigencia en el plazo de once (11) meses desde su publicación en el diario oficial El Peruano; esto es, el 01.12.2022;

Que, las empresas Telefónica del Perú S.A.A., Americatel Perú S.A. y Entel Perú S.A. han solicitado la prórroga del plazo dispuesto para la vigencia de la referida obligación, señalado que: i) se encontrarían inmersos en la ejecución de diversos proyectos normativos emitidos, y ii) su implementación conlleva la creación de nuevos campos de información que deben ser incluidos en sus sistemas comerciales;

Que, al respecto, se advierte que en la citada Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL se han establecido obligaciones que no son de inmediato cumplimiento para las empresas operadoras, sino que están sujetas al periodo de implementación del sistema interoperable, de acuerdo con los plazos allí establecidos. Asimismo, la referida resolución otorgó un plazo de once (11) meses para su entrada en vigencia, siendo un plazo mayor al considerado inicialmente en el proyecto normativo que fue de nueve (9) meses. Adicional a ello, este Organismo ha realizado de manera oportuna las coordinaciones necesarias con las empresas operadoras para que efectúen los cambios necesarios para la implementación de la norma;

Que, en virtud de lo expuesto, y considerando que para efectos del funcionamiento del sistema interoperable se requiere la implementación del Registro Único de Reclamos, entre otros aspectos establecidos mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL; corresponde prorrogar la entrada en vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTEL hasta la fecha de entrada en vigencia de la referida Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL, esto es, al 27 de diciembre de 2022;

Que, de acuerdo a lo antes señalado, la presente Resolución tiene por objeto ampliar el plazo de la vigencia de las Resoluciones de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL y N° 251-2021-CD/OSIPTEL, así como incorporar en un sólo texto todas las disposiciones vigentes del Reglamento de Reclamos, no incorporándose modificaciones que afecten el sentido o alcances de los textos originales, siendo las modificaciones exclusivamente de concordancia, numeración y aspectos formales;

Que, en virtud a lo indicado y dada su naturaleza y fines, no resulta necesario que el Proyecto de Resolución que contiene el Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos y la ampliación del plazo para la entrada en vigencia de las Resoluciones de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL y N° 251-2021-CD/OSIPTEL, sea previamente publicado para recibir las sugerencias o comentarios de los interesados, quedando exceptuado del requisito de publicación previa, de conformidad con lo previsto en los artículos 7 y 27 del Reglamento General de OSIPTEL;

En aplicación de las funciones previstas en el literal b) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y sus modificatorias, así como del literal b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-

PCM, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 875/22 de fecha 9 de junio de 2022;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, el cual consta de ciento cuatro (104) artículos, seis (6) disposiciones finales y seis (6) anexos, que forman parte integrante de la presente resolución.

Artículo Segundo.- Derogar, a partir de la entrada en vigencia del Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, las siguientes resoluciones:

(i) Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL, salvo lo dispuesto en la Tercera Disposición Modificatoria y Derogatoria del Reglamento aprobado mediante dicha resolución.

(ii) Resolución de Consejo Directivo N° 127-2016-CD/OSIPTTEL

(iii) Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTTEL

(iv) Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTTEL

(v) Resolución de Consejo Directivo N° 266-2018-CD/OSIPTTEL

(vi) Resolución de Consejo Directivo N° 170-2020-CD/OSIPTTEL, salvo lo dispuesto en la Primera y Segunda Disposición Final de la norma aprobada mediante dicha resolución.

(vii) Resolución de Consejo Directivo N° 209-2020-CD/OSIPTTEL

(viii) Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTTEL, salvo lo dispuesto en el artículo quinto y Segunda Disposición Transitoria de la norma aprobada mediante dicha resolución.

(ix) Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTTEL, salvo lo dispuesto en la Tercera y Cuarta Disposición Complementaria Final y Única Disposición Complementaria Transitoria de la norma aprobada mediante dicha resolución

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

Los procedimientos de reclamos que se hayan iniciado con anterioridad a la vigencia del presente Texto Único Ordenado se registrarán, para todos sus efectos, por lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL y sus modificatorias. ()*

(*) Artículo modificado por el [Artículo Segundo de la Resolución N° 00232-2022-CD/OSIPTTEL](#), publicada el 31 diciembre 2022, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo tercero.- El Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones entra en vigencia a partir del 1 de abril de 2023._

Los procedimientos de reclamos que se hayan iniciado con anterioridad a la vigencia del presente Texto Único Ordenado se registrarán, para todos sus efectos, por lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL y sus modificatorias.”

Artículo Cuarto.- A partir del 27 de diciembre de 2022 entran en vigencia las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 251-2021-CD/OSIPTTEL y en la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTTEL que a la fecha no se encuentren vigentes. La Guía para la presentación de reclamos se emite en el mismo plazo.

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

(i) La publicación en el Diario Oficial “El Peruano” de la presente Resolución conjuntamente con el Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones;

(ii) La publicación de la presente Resolución, el Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, así como el Informe de VISTOS en la página web institucional del OSIPTTEL <http://www.osiptel.gob.pe>; y

(iii) El envío a la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del archivo electrónico de los documentos relativos al Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

Regístrese y publíquese,

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
PRESIDENTE EJECUTIVO

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 -OSIPTTEL en su función de resolver los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones; así como, el funcionamiento del Sistema de Gestión de Usuarios.

Artículo 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 modificado por el [Artículo Primero de la Norma que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobada por el Artículo Quinto de la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL](#), publicada el 08 octubre 2022, cuyo texto es el siguiente:

"Artículo 7.- Prohibición de condicionar la atención del reclamo al pago del monto reclamado

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.

Asimismo, la empresa operadora no puede realizar suspensiones del servicio basadas en la falta de pago de los montos implicados en el reclamo y requerir el pago de los rubros de la facturación que hubiesen sido objeto de reclamo en tanto el procedimiento administrativo no hubiera concluido.

Al momento de la presentación de un reclamo, la empresa operadora se encuentra obligada a informar sobre:

- (i) La obligación de cancelar los rubros del recibo que no son materia de reclamo;
- (ii) El monto que debe cancelar; y,
- (iii) La facilidad de cancelar dicho monto en las oficinas de la empresa operadora u otras que ésta hubiera autorizado.

La empresa operadora debe establecer los mecanismos necesarios a fin que el abonado o usuario reclamante tenga la posibilidad de cancelar la parte no reclamada del recibo cuestionado en las oficinas que establezca para estos fines, con la misma celeridad y facilidades en las que un abonado o usuario no reclamante realiza el pago de sus recibos.

En caso el abonado presente un reclamo ante una empresa operadora que utiliza el servicio de facturación y recaudación de otra empresa operadora, debe ser informado por la primera que a partir del tercer día hábil de formulado el reclamo, puede realizar el pago de la parte no reclamada del recibo o comprobante de pago que cuestiona en la empresa operadora que emitió el recibo o comprobante de pago.

Para estos efectos, la empresa operadora que utilice el servicio de facturación y recaudación de otra empresa operadora, debe comunicar a ésta última, en el plazo de un día hábil posterior a la presentación del reclamo, la existencia de este último, debiendo remitir toda la información correspondiente a efectos que se habilite el pago de la parte no reclamada.

La empresa operadora que preste el servicio de facturación y recaudación a otra empresa, se encuentra obligada a habilitar y permitir al abonado el pago de la parte no reclamada en un plazo máximo de un día hábil luego de recibida la información referida en el párrafo precedente."

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-4

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. (*)

(*) Ítem 3 modificado por el Artículo Décimo de la Norma que modifica diversas disposiciones referidas a la información y registro de modificaciones tarifarias y/o de atributos aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 00224-2023-CD/OSIPTTEL, publicada el 04 agosto 2023. La citada norma entra en vigencia el mismo día de la vigencia establecida para el Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas del Osiptel, aprobado mediante la Resolución del Consejo Directivo N° 027-2023-CD/OSIPTTEL, cuyo texto es el siguiente:

"3. Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones: Esta materia comprende: (i) la aplicación de condiciones, atributos y tarifas del plan contratado distintos a los pactados en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones de tarifas o atributos conforme al Reglamento General de Tarifas o a modificaciones de otras condiciones contractuales distintas más beneficiosas; (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 archivarse 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 modificado por el [Artículo Segundo de la Norma que modifica el Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y su Texto Único Ordenado aprobado por el Artículo Primero de la Resolución N° 00199-2022-CD/OSIPTEL](#), publicada el 10 noviembre 2022, cuyo texto es el siguiente:

“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.

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.

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 archivarse 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.

4. 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.

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

En todos los casos, al momento de presentación del reclamo, la empresa operadora debe informar al usuario sobre su derecho de acceder al expediente, el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo, así como, brindar 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 modificado por el [Artículo Segundo de la Norma que modifica el Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y su Texto Único Ordenado aprobado por el Artículo Primero de la Resolución N° 00199-2022-CD/OSIPTEL](#), publicada el 10 noviembre 2022, cuyo texto es el siguiente:

“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:

d. 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.

e. Proporcionar al usuario código de reclamo e informar el plazo máximo para resolver en primera instancia.

f. 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.

4. 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. De forma inmediata a la presentación del reclamo, la empresa operadora debe proporcionar al usuario un ejemplar del formulario de reclamo como constancia de su recepción, en la cual se aprecie el código de reclamo. La entrega de dicho formulario se realiza a través de la página web o aplicativo informático, según corresponda, así como, mediante correo electrónico a la dirección válida que haya indicado el usuario.

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

En todos los casos, al momento de presentación del reclamo, la empresa operadora debe informar al usuario sobre su derecho de acceder al expediente, el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo, así como, brindar 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:

1. Hasta un (1) año después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado.
2. 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 modificado por el [Artículo Segundo de la Norma que modifica el Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y su Texto Único Ordenado aprobado por el Artículo Primero de la Resolución N° 00199-2022-CD/OSIPTEL](#), publicada el 10 noviembre 2022, cuyo texto es el siguiente:

“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:

c. 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.

d. 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. Luego de presentado el recurso, la empresa operadora debe proporcionar al usuario un ejemplar del formulario del recurso de apelación como constancia de su recepción. La entrega de dicho formulario se realiza a través de la página web o aplicativo informático, según corresponda, así como, mediante correo electrónico a la dirección que haya indicado 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.

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

En tales casos, la empresa operadora debe solicitar al usuario la siguiente información 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.

5. Cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo. No constituye materia de queja el cuestionamiento al plazo de resolución de la segunda instancia.

6. Otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL.

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

Artículo 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:

1. Nombres y apellidos completos del usuario y el número de su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, o Registro Único de Contribuyentes). La queja presentada por representante debe consignar, adicionalmente, los datos de éste y el respectivo poder.

2. Número o código de reclamo, según corresponda.

3. Solicitud expresa y clara que se hace al TRASU indicando la transgresión cometida por la empresa operadora durante el procedimiento de reclamo, y brindando la información detallada en el artículo 74.

4. Fecha.

5. 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 modificado por el [Artículo Segundo de la Norma que modifica el Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y su Texto Único Ordenado aprobado por el Artículo Primero de la Resolución N° 00199-2022-CD/OSIPTEL](#), publicada el 10 noviembre 2022, cuyo texto es el siguiente:

“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:

(iv) Quejas por suspensión del servicio con reclamo en trámite; o

(v) 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

(vi) 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:

d. Leer al usuario el contenido del campo del formulario referido a las observaciones de la queja y obtener su conformidad respecto de lo registrado.

e. Proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación de la queja.

f. 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. Luego de presentada la queja, la empresa operadora debe proporcionar al usuario un ejemplar del formulario de queja como constancia de su recepción, en la cual se aprecie el código de identificación. La entrega de dicho formulario se realiza a través de la página web o aplicativo informático, según corresponda, así como, mediante correo electrónico a la dirección que haya indicado 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 modificado por el Artículo Primero de la Norma que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 00278-2023-CD/OSIPTEL, publicada el 08 octubre 2023, cuyo texto es el siguiente:

"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 Interoperable. De no hacerlo, deben 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 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.

En caso la empresa operadora con una cantidad mayor a 500 000 abonados a nivel nacional utilice un canal distinto al Sistema Interoperable para la elevación de expedientes de apelaciones y quejas o la remisión de documentación adicional relacionada a dichos expedientes, éstos se consideran no elevados, siendo aplicable lo establecido en el artículo 85 de la presente norma.

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.

La empresa operadora debe efectuar el registro de los datos del Anexo 6, los mismos que deben guardar coherencia y validez lógica, por lo cual debe coincidir con los datos de los documentos elevados en los expedientes.

En caso el Sistema Interoperable advierta la falta de un documento obligatorio establecido en el Instructivo del Sistema Interoperable, el sistema mostrará un mensaje de error a la empresa operadora sin permitir la elevación del expediente en ese momento. La empresa operadora puede volver a intentar la carga de documentos. De no elevarse, se aplicarán las disposiciones establecidas en el artículo 85 de la presente norma.

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 debeá(*) **NOTA SPIJ** 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 27 de junio de 2022. (*)*

(*) Disposición modificada por el [Artículo Tercero de la Norma que modifica el Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y su Texto Único Ordenado aprobado por el Artículo Primero de la Resolución N° 00199-2022-CD/OSIPTEL](#), publicada el 10 noviembre 2022, cuyo texto es el siguiente:

"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.

“Séptima.- La atención y solución de reclamos de los usuarios del servicio de larga distancia, ya sea por facturación y/o calidad, es de responsabilidad del concesionario de larga distancia correspondiente, independientemente de quién sea el concesionario que facture y recaude por el servicio prestado.

Quando el concesionario de larga distancia no facture ni recaude directamente por el servicio prestado, cuenta con un plazo máximo de un (1) día hábil de presentado el reclamo para comunicarlo al concesionario móvil, indicando la información necesaria para que este último permita el pago parcial del recibo o, en su caso, proceda a la reactivación del servicio.”(*)(**)

(*) Disposición incluida por el [Artículo Segundo de la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y su Texto Único Ordenado aprobado por el Artículo Tercero de la Resolución N° 0005-2023-CD/OSIPTEL](#), publicada el 13 enero 2023. Lo dispuesto en el citado artículo entra en **vigencia** conjuntamente con la Resolución N° 099-2022-CD/OSIPTEL.

(**) Disposición modificada por la [Artículo Único de la Norma que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobada por el Artículo Tercero Resolución N° 00123-2024-CD/OSIPTEL](#), publicada el 06 mayo 2024. La citada norma entra en **vigencia** a los sesenta (60) días hábiles desde su publicación en el Diario Oficial El Peruano, cuyo texto es el siguiente

“Séptima.- La atención y solución de reclamos de los usuarios del servicio de larga distancia, ya sea por facturación y/o calidad, es de responsabilidad del concesionario de larga distancia correspondiente, independientemente de quién sea el concesionario que facture y recaude por el servicio prestado.

Quando el concesionario de larga distancia no facture ni recaude directamente por el servicio prestado, cuenta con un plazo máximo de un (1) día hábil de presentado el reclamo para comunicarlo al concesionario local, indicando la información necesaria para que este último permita el pago parcial del recibo o, en su caso, proceda a la reactivación del servicio.”

“Octava.- Los reclamos que formulen los usuarios de servicios prestados mediante la Serie 808 por concepto de facturación son resueltos por la empresa concesionaria encargada de la facturación y cobranza del servicio de la Serie 808.

La empresa concesionaria notifica al suscriptor correspondiente sobre la presentación del reclamo, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles posteriores a su interposición. Asimismo, notifica las resoluciones de las diversas instancias administrativas emitidas.

Si el reclamo es resuelto definitivamente en forma favorable al usuario y si éste hubiese pagado el monto reclamado, (i) el suscriptor devuelve al usuario el monto excesivamente

cobrado por la facturación indebida, y (ii) la empresa concesionaria devuelve al usuario el monto de lo cobrado en exceso al facturársele tráfico no cursado.

Los reclamos de calidad que se originen como consecuencia de un inadecuado funcionamiento de la red, son resueltos por la empresa concesionaria.” (*)

(*) **Disposición incluida por el [Artículo Único aprobado por el Artículo Tercero "Modificación del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones" de la Resolución N° 00065-2023-CD/OSIPTEL](#)**, publicada el 13 abril 2023.

Enlace Web: [Anexos N°s. 1 al 6 \(PDF\)](#). (*)

(*) De conformidad con el [Artículo Segundo de la Norma que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobada por el Artículo Quinto de la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL](#), publicada el 08 octubre 2022, se dispone incluir el ítem 58 en el Anexo 1 del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la presente Resolución, conforme se detalla en el citado artículo.

(*) De conformidad con el [Artículo Único aprobado por el Artículo Tercero "Modificación del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones" de la Resolución N° 00065-2023-CD/OSIPTEL](#), publicada el 13 abril 2023, se dispone incluir el ítem 59 del Anexo 1, en el Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado por la presente Resolución, conforme se detalla en el citado artículo.

(*) **NOTA SPIJ** En la presente edición de Normas Legales del diario oficial “El Peruano”, dice: “debeá”, debiendo decir: “deberá”.