



ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE USUARIOS

¿Quiénes pueden presentarlos?

1. Los abonados de los 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 estos efectos, las personas señaladas serán denominadas indistintamente “usuarios”.

En el caso de quienes no son abonados del servicio objeto del reclamo, la condición de usuario quedará acreditada mediante la presentación del recibo o comprobante de pago objeto de reclamo, del último recibo que hubiere recibido, u a través de cualquier otro medio que sirva para tal fin.

¿Se puede designar un representante?

Sí. Como usuario, podrás designar un representante para iniciar el procedimiento de reclamo, así como para realizar cualquier acto que se derive del mismo. En estos casos, será suficiente que el representante cuente con un **poder general** otorgado mediante documento escrito, al cual adjuntará copia del documento legal de identificación del usuario.

Requerirás de un **poder especial** con firma legalizada ante notario público o ante fedatario designado por el OSIPTEL para los siguientes actos: (i) desistimiento;; (ii) allanamiento;; (iii) conciliación;; (iv) transacción;; o, (v) devolución dineraria efectuada por INKACEL.

Procedimiento a seguir para presentar reclamos, recursos y quejas

Procedimiento ante la Primera instancia: Órgano de Resolución: INKACEL

1. RECLAMOS

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

- a Cobro.
- b Calidad o idoneidad en la prestación del servicio.
- c Veracidad de la información brindada por INKACEL al usuario.
- d Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.
- e Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de Telecomunicaciones.
- f Suspensión, corte o baja injustificada del servicio.
- g Instalación o activación del servicio.
- h Baja o desactivación del servicio.

- i Tarjetas de pago físicas o virtuales.
- j Contratación no solicitada.
- k Incumplimiento de condiciones contractuales.
- l Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones
- m Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado.
- n Otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL

ii. Requisitos para la presentación de reclamos

- 1) Nombres y apellidos completos del usuario.
- 2) Número del documento legal de identificación del usuario (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes). En los reclamos presentados por representante deberá consignarse, adicionalmente, los datos de éste, así como el poder correspondiente al cual adjuntará copia del documento legal de identificación del usuario. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
- 3) Motivo del reclamo y solicitud concreta.
- 4) Firma del usuario o del representante, cuando corresponda.



iii. Formas de presentación de reclamos ante INKACEL

- 1) Telefónica o personalmente.
- 2) Por escrito.
- 3) Por página web de Internet.

iv. Plazo de presentación del reclamo

- 1) Cobro: Hasta dos (2) años después de requerido el cobro por el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados.
- 2) En los demás casos: En tanto subsista el hecho que motiva el reclamo.

v. Plazos de resolución de los reclamos

Los reclamos presentados por los usuarios ante INKACEL serán resueltos en los siguientes plazos máximos:

1. Hasta en tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante INKACEL, en reclamos por:
 - a. Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario.
 - b. 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.

c. Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario.

2. Hasta en quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante INKACEL, en reclamos por:

- a. Tarjetas de pago.
- b. Instalación o activación del servicio.
- c. Traslado del servicio.

3. Hasta veinte (20) días hábiles, contados desde el día siguiente de su presentación ante INKACEL, en los demás casos.

**Procedimiento ante la Segunda instancia:
Órgano de Resolución: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU)**

2. RECURSO DE APELACIÓN

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

El plazo para interponer el recurso de apelación no deberá 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.

(i) Requisitos para la presentación del recurso de apelación

- 1) Nombres, apellidos completos, dirección exacta del usuario y el número de su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes). El recurso de apelación presentado por representante deberá 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
- 6) recurso.
- 7) Fecha y firma del usuario o del representante, de ser el caso.

(ii) Forma de presentación del recurso de apelación



- 1) Telefónica o personalmente.
- 2) Por escrito.
- 3) Por página web de Internet.

(iii) **Plazo para la remisión del recurso de apelación al TRASU**

INKACEL cuenta con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, para elevar el recurso de apelación al TRASU conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente

(iv) **Plazos de resolución de los recursos de apelación**

El recurso de apelación presentado por el usuario será 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 podrá, por una sola vez, ampliar en veinte (20) días hábiles adicionales el plazo para resolver.

3. QUEJA

(i) **El usuario podrá presentar una queja en los siguientes casos:**

- 1) Cuando haya operado el silencio administrativo positivo.
- 2) Suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo.
- 3) Por el requerimiento de pago del monto reclamado;; o por la negativa a recibir el pago a cuenta del monto que no es materia de reclamo.
- 4) Por la negativa a recibir el reclamo, recurso o queja;; o por la negativa a otorgar el número o código de identificación del reclamo, recurso o queja.
- 5) Cualquier otro defecto de tramitación que implique una trasgresión normativa durante el procedimiento de reclamo.

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

(ii) **Plazo para la presentación de la queja**

Podrá 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 contará con un plazo de hasta dos (2) años, contados desde la fecha en que se le debió notificar la resolución de su reclamo, para presentar dicha solicitud.

La presentación de una queja no suspende el procedimiento de reclamo.

(iii) **Requisitos para la presentación de la queja**

- 1) Nombres, apellidos completos, dirección exacta del usuario y el número de su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes). La queja presentada por representante, deberá consignar, adicionalmente, los datos de éste.
- 2) Número o código de reclamo, según corresponda.
- 3) Solicitud expresa y clara que se hace al TRASU indicando la trasgresión cometida



por INKACEL durante el procedimiento de reclamo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 70.

4) Fecha y firma del usuario o del representante, según corresponda.

(iv) **Formas de presentación de la queja**

- 1) Telefónica o personalmente
- 2) Por escrito.
- 3) Por página web de Internet.

(v) **Plazo para la remisión de la queja al TRASU**

INKACEL cuenta con un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación, para elevarlo al TRASU conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente

(vi) **Plazos de resolución de la queja**

La queja será 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 podrá, por única vez, ampliar el plazo para resolver dicha solicitud hasta en diez (10) días hábiles adicionales.

Lista de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos

- Acuerdo para la adquisición o financiamiento de equipos terminales.
- Boleta de consumos por cobro revertido.
- Código o constancia de haber presentado la avería o problema de calidad, u otro tipo de solicitud de atención ante INKACEL.
- Constancia de entrega del recibo.
- Constancia de entrega de equipo, SIM CARD, entre otros.
- Constancia de pago.
- Constancia Individual de Atención de Avería.
- Constancia de ingreso del equipo al servicio técnico.
- Constancia de salida del equipo del servicio técnico.
- Constancia de activación del servicio.
- Cotización, presupuesto o pro-forma para la adquisición de equipo y/o accesorios.
- Constancia de comunicación al abonado de la fecha en que será dado de baja el servicio.
- Constancia de devoluciones por pagos indebidos o en exceso.
- Constancia de migración.
- Constancia de traslado del servicio.
- Constancia donde se informa la imposibilidad de realizar el traslado del servicio.
- Constancia donde se informa la imposibilidad de realizar la migración.
- Constancia de haber realizado el corte conforme lo dispuesto en las normas de uso prohibido e indebido.
- Constancia de comunicación al abonado de la fecha en que será ejecutado el corte del servicio por falta de pago.
- Constancia de las pruebas técnicas de la operatividad del servicio de arrendamiento de circuitos.
- Constancia de asignación de saldo.
- Detalle desagregado, valorizado y totalizado por cada modalidad o tipo de consumo del periodo reclamado.
- Detalle de Consumos.
- Diagrama de Tráfico (Traffic View).
- Facturación detallada.
- Histórico de Pedidos.
- Histórico de Número de Abonado.
- Histórico de Reclamos.
- Histórico de Cortes y Reactivaciones.
- Histórico de Averías.
- Histórico de Recibos.
- Histórico de Estado de Cuenta.
- Histórico de Acuerdos de Pago y/o Financiamiento de Deuda.
- Histórico de Consumos.
- Histórico de cambio de operador de larga distancia.
- Histórico de Recargas.



- Histórico de Límite de Crédito y/o Límite de Consumo.
 - Informe de Operatividad del servicio.
 - Informe de investigación de los consumos.
 - Inspección Técnica.
 - Mecanismo de Contratación.
- Orden de Trabajo de la instalación del servicio.
 - Promedio de consumo.
 - Prueba técnica de medida de velocidad otorgada, medida desde el lado del usuario.
 - Recibo.
- Registro de información de llamadas entrantes.
 - Reporte de CDR (Call Detail Register).
 - Solicitud de contratación del servicio de arrendamiento de circuitos.