

Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 047-2015-CD-OSIPTEL

(SEPARATA ESPECIAL)

(*) De conformidad con el [Artículo Primero de la Resolución N° 047-2016-CD-OSIPTEL](#), publicada el 28 abril 2016, se amplía, excepcionalmente, el plazo de resolución de los recursos de apelación y quejas elevadas al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU, cuyo vencimiento se encuentre entre el 02 de mayo y el 31 de agosto del 2016, hasta en treinta (30) días hábiles adicionales a los plazos establecidos en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la presente Resolución.

(*) De conformidad con el [Artículo Primero de la Resolución N° 004-2016-CD-OSIPTEL](#), publicada el 13 enero 2016, se amplía, excepcionalmente, el plazo de resolución de los recursos de apelación y quejas elevadas al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU, cuyo vencimiento se encuentre entre el 08 de enero y el 29 de abril del 2016, hasta en treinta (30) días hábiles adicionales a los plazos establecidos en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la presente Resolución.

CONCORDANCIAS: [R.N° 02-2015-LIN-RA-TRASU-OSIPTEL \(Lineamientos en Materia de Apelaciones - Facturación de servicios de Telefonía Fija aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios\)](#)

Lima, 7 de mayo de 2015.

MATERIA	:	Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
---------	---	---

VISTOS:

(i) El proyecto de Resolución presentado por la Gerencia General, que tiene por objeto aprobar el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones; y,

(ii) El Informe N° 020-ST.GPSU/2015 de la Secretaría Técnica de los Órganos Colegiados y de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, que recomienda aprobar el Reglamento al que se refiere el numeral precedente; y con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631 y N° 28337, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) ejerce, entre otras, la función normativa;

Que, la mencionada función normativa comprende la facultad de dictar, en el ámbito y materias de su competencia, 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 el incumplimiento de obligaciones;

Que, el inciso 3) del artículo 77 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N° 013-93-TCC (Ley de Telecomunicaciones), dispone que es función fundamental del OSIPTEL expedir directivas procesales para solucionar y resolver los reclamos de los usuarios de los servicios;

Que, el artículo 74 de la Ley de Telecomunicaciones señala que toda empresa que preste servicios públicos de telecomunicaciones deberá establecer una vía expeditiva para atender los reclamos que planteen los usuarios relacionados con los servicios; disponiendo el Reglamento los plazos y términos para resolver el reclamo, así como los casos en los que el usuario podrá recurrir al OSIPTEL, en caso de denegación de los mismos;

Que, asimismo, acorde al artículo 18 y al inciso f) del artículo 19 del Reglamento General del OSIPTEL, Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, este Organismo tiene como objetivos normar las relaciones de las empresas operadoras con los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, garantizando la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario; así como establecer políticas adecuadas de protección para los usuarios;

Que, el inciso b) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL, dispone que, en ejercicio de la función normativa, OSIPTEL puede dictar reglamentos referidos a reglas a las que estén sujetos los procesos que se siguen ante cualquiera de los órganos funcionales del OSIPTEL, incluyendo, entre otros, los reglamentos de reclamos de usuarios;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD-OSIPTEL, este Organismo aprobó la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (Directiva de Reclamos), la misma que ha sido modificada en parte por las Resoluciones de Consejo Directivo N° 015-2002-CD-OSIPTEL, N° 044-2002-CD-OSIPTEL, N° 096-2003-CD-OSIPTEL, N° 030-2004-CD-OSIPTEL, N° 076-2005-CD-OSIPTEL, N° 114-2011-CD-OSIPTEL y N° 006-2012-CD-OSIPTEL;

Que, recogiendo la experiencia adquirida por el OSIPTEL desde la aplicación de la actual Directiva de Reclamos y teniendo en cuenta la necesidad de incorporar mejoras y modificaciones para una adecuada atención de los reclamos de los usuarios, resulta apropiado emitir una nueva norma para la atención de los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, la presente norma establece las disposiciones que deberán aplicar las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones para la atención de los reclamos de

usuarios; así como las reglas para la actuación del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), en su función de resolver los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, las disposiciones mencionadas anteriormente tienen como objetivo la unificación, simplificación y mejora de la normativa de atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; incorporando, entre otros, diversos mecanismos tendientes a fomentar la solución de las reclamaciones de los usuarios, a facilitar el ejercicio de sus derechos, a reducir el tiempo de atención de sus reclamaciones y a propiciar el cumplimiento de las decisiones de las instancias competentes;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2014-CD-OSIPTTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 12 de setiembre de 2014, se publicó el proyecto de Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus Anexos; otorgándose un plazo de treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación, para que los interesados remitan sus comentarios;

Que, posteriormente, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 125-2014-CD-OSIPTTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 18 de octubre de 2014, el plazo establecido para la presentación de comentarios se extendió en veinticinco (25) días calendario adicionales;

Que, habiéndose recibido y evaluado los comentarios de los interesados al proyecto de Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones; corresponde al Consejo Directivo del OSIPTTEL aprobar el citado Reglamento;

En aplicación de las funciones previstas en el inciso b) del artículo 75 del Reglamento General de OSIPTTEL y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 571;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, conjuntamente con sus Anexos N° 1 (Régimen de Infracciones y Sanciones) y N° 2 (Formatos).

Artículo Segundo.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación de la presente Resolución, del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como del Anexo N° 1 (Régimen de Infracciones y Sanciones) en el diario oficial El Peruano.

Artículo Tercero.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución, conjuntamente con el Reglamento referido en el Artículo Primero, así como los Anexos N° 1 (Régimen de Infracciones y Sanciones) y Anexo N° 2 (Formatos), la Exposición de Motivos, el Informe Sustentatorio N° 020-ST.GPSU/2015 y la Matriz de Comentarios, sean publicados en el Portal Electrónico del OSIPTTEL (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ

Presidente del Consejo Directivo

REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE 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 deberán aplicar las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones para la atención de los reclamos de usuarios.

Asimismo, rige la actuación del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) en su función de resolver los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

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.

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

Sin perjuicio de lo establecido en el inciso 3) del artículo 75 la Ley N° 27444, las disconformidades de los usuarios registradas en el libro de reclamaciones de las empresas operadoras a las que les sea aplicable lo dispuesto en el presente Reglamento, deberán ser encauzadas de oficio y atendidas por las empresas operadoras según el procedimiento establecido en la presente norma.

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 del presente Reglamento.

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 de reclamos

Las empresas operadoras deberán contar con un registro de reclamos, el cual consignará la siguiente información:

1. Código o número correlativo de identificación de cada reclamo presentado.
2. Nombres y apellidos completos del usuario.
3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
4. Materia de reclamo.
5. Fecha de presentación.
6. Número, fecha y sentido de las resoluciones emitidas; y,
7. Estado del procedimiento, incluyendo los datos referidos a la presentación de recursos o quejas por parte del usuario.

En los casos de reclamos por calidad del servicio en los que debido a la naturaleza de la avería se requiera el desplazamiento de personal técnico de la empresa operadora al domicilio del usuario, las empresas operadoras asignarán al reclamo por avería un código o número correlativo de identificación. Adicionalmente, la empresa operadora registrará dicho código o número correlativo de identificación; así como la información a la que se refieren los numerales 2 al 5 y la fecha y hora de la reparación.

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 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, la hora 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, deberán implementar mecanismos idóneos que permitan a los abonados y/o usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital y con valor legal; así como conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de:

1. Soportes o medios informáticos ubicados en las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora y en las dependencias del OSIPTEL; y,

2. Mecanismos en línea en la página web de Internet de la empresa operadora y del OSIPTEL, mediante una cuenta o clave secreta que deberá ser proporcionada al usuario, cuando éste la solicite. En el caso de las empresas operadoras dichos mecanismos se incluirán en el vínculo denominado Información a Abonados y Usuarios de su página web de Internet.

La información contenida en los expedientes, en formato digital y con valor legal, deberá actualizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la realización de cualquier actuación procesal y deberá conservarse por un período mínimo de un (1) año contado desde la fecha que la resolución que puso fin al procedimiento haya quedado firme o haya causado estado.

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

Asimismo, las empresas operadoras y el OSIPTEL podrán enviar, al servicio público móvil indicado por el usuario, mensajes cortos de texto (SMS) o implementar otros mecanismos adicionales para informar a los usuarios, entre otros, el estado del procedimiento asociado a su expediente, el plazo para obtener respuesta al mismo, así como la emisión de resoluciones u actos administrativos.

Las empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional deberán implementar un sistema interconectado con el OSIPTEL, de tal manera que este Organismo tenga acceso permanente y directo a los expedientes de reclamo a los que se refiere este artículo, así como a la información registrada sobre su estado.

Artículo 12.- 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 13.- 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 14.- Información y oportunidad de la devolución

Las devoluciones a las que se refiere el artículo 13, deberán ser realizadas por la empresa operadora a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior. En los casos de recibos del servicio cuya periodicidad de facturación sea mayor a un mes calendario o no sea posible efectuar la devolución a través del recibo del servicio, la empresa operadora contará con un plazo máximo de dos (2) meses para realizar la devolución respectiva.

El plazo para la devolución se computará a partir de la fecha en que se notifique la resolución respectiva de la primera o segunda instancia que da lugar a la devolución.

La empresa operadora deberá brindar información sobre el motivo, el período o las fechas involucradas, así como la tasa de interés aplicada a la devolución.

TITULO III

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

Artículo 15.- 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 reclamos, recursos 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, de acuerdo a la relación aprobada 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 el lugar donde se deberá realizar el pago del monto no reclamado.
5. Los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL, contenidos en el Anexo N° 2 del presente Reglamento.

Adicionalmente, la información a la que se refiere los numerales 4 y 5 del presente artículo, deberá ser proporcionada al usuario al momento de la presentación del reclamo.

Artículo 16.- Información en oficinas y en página web

La información prevista en el artículo anterior será 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 deberá incluir en el vínculo denominado Información a Abonados y Usuarios la información a que se refiere el artículo 15, 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, incluirán 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 17.- 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 será exigible a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional. Sin embargo, dichas empresas deberán 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 18.- Formularios de reclamos, recursos o quejas

Las empresas operadoras tienen la obligación de entregar a los usuarios, sin costo ni condicionamiento alguno y cuando éstos lo requieran, los formularios contenidos en el Anexo N° 2 del presente Reglamento.

Dichos formularios deberán encontrarse a disposición de los usuarios 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 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; y,
4. La página principal del portal web de internet del OSIPTEL y de las empresas operadoras, en el caso en el que éstas últimas dispongan de esta facilidad.

Para el caso de reclamos, recursos o quejas presentados vía telefónica o personalmente, las empresas operadoras tienen la obligación de utilizar los formularios contenidos en el Anexo N° 2 del presente Reglamento; debiendo completar en los mismos la información brindada por los usuarios.

En ningún caso, la utilización de los referidos formularios es obligatoria para los usuarios.

TITULO IV

SOLUCIÓN ANTICIPADA DE RECLAMOS

Artículo 19.- Solución anticipada de reclamos

Las empresas operadoras podrán establecer mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo.

La solución otorgada por la empresa operadora al usuario deberá ser inmediata, comprender la totalidad de la petición y contar con la aceptación del usuario. La ejecución de la solución anticipada podrá no ser inmediata, siempre que el usuario acepte. De no contar con la aceptación expresa del usuario, la empresa operadora deberá tramitar dicha petición como un reclamo.

Para acreditar la aceptación del usuario, las empresas operadoras deberán contar con la grabación del audio o la constancia correspondiente que demuestre la aceptación expresa del usuario a la solución anticipada y a su ejecución.

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

Artículo 20.- Cumplimiento de la solución anticipada de reclamos

Las empresas operadoras que hayan establecido mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo están obligadas a cumplir con la solución anticipada aceptada por el usuario.

A solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU evaluará el cumplimiento de la solución anticipada aceptada por el usuario con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamos.

Realizada la evaluación, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU elaborará un Informe con los resultados de la misma. De verificar el incumplimiento de la solución anticipada dará inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.

Artículo 21.- Registro de solución anticipada de reclamos

Las empresas operadoras deberán contar con un registro de solución anticipada de reclamos. Dicho registro deberá contener, como mínimo, lo siguiente:

1. Código o número correlativo asignado por la empresa operadora para la atención realizada.
2. Nombres y apellidos completos del funcionario o personal de la empresa operadora que atendió al usuario.
3. Nombres y apellidos completos del usuario.
4. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
5. Petición del usuario, así como su fecha y hora.
6. Resultado de la solución anticipada otorgada a la petición del usuario, con un nivel de detalle suficiente que permita entender las acciones adoptadas por la empresa operadora; y,
7. Fecha y hora de la aceptación del usuario a la solución otorgada por la empresa operadora, así como la identificación del mecanismo de aceptación del usuario.

Este registro deberá mantenerse permanentemente actualizado y encontrarse a disposición del OSIPTEL para su supervisión, cuando lo considere pertinente.

Cuando se inicie un procedimiento de reclamo con posterioridad a la solución anticipada que haya otorgado la empresa operadora al servicio que se reclama, la información correspondiente contenida en el registro de solución anticipada de reclamos, deberá ser incluida en el expediente administrativo bajo la denominación de histórico de soluciones anticipadas de reclamos.

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 deberá 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 deberá informar al TRASU el nombre y cargo de las personas designadas para su representación ante dicho órgano. Las referidas designaciones y su variación deberán 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 deberán 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□.

En el caso de quienes no son abonados del servicio objeto del reclamo, la condición de usuario queda 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.

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 podrá 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.

Las asociaciones de usuarios podrán 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 deberán 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.

Para el acceso al detalle del tráfico cursado a través del servicio materia de reclamo se requerirá poder especial otorgado por el abonado.

En los casos en los que se requiera poder especial, la empresa operadora o el TRASU, según la instancia del procedimiento, deberán requerir al representante la acreditación correspondiente mediante la presentación de documento con firma legalizada ante notario público o ante fedatario designado por el OSIPTEL.

Artículo 28.- Objeto del reclamo

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

1. Facturación: Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago del servicio que se reclama y respecto de los cuales el usuario no reconoce el consumo o la utilización del servicio. No se incluyen dentro de este concepto, aquellas peticiones destinadas a cuestionar la legalidad de las tarifas.

2. Cobro: Montos cobrados al usuario por conceptos distintos a los oportunamente facturados o que el usuario desconoce por haber sido anteriormente pagados o los montos cobrados habiendo solicitado la baja del servicio sin que la empresa operadora hubiere cumplido con efectuarla o habiéndola efectuado realiza el cobro.

3. Calidad o idoneidad en la prestación del servicio: Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red y/o en el acceso a los servicios brindados por la empresa operadora que

generen insatisfacción del usuario; así como los problemas de idoneidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

4. Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario: Veracidad de la información brindada por la empresa operadora al usuario vinculada con la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

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

6. Incumplimiento de ofertas y promociones vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

7. Suspensión, corte o baja injustificada del servicio: Suspensión, corte o baja injustificada del servicio o sin observar el procedimiento establecido en la normativa vigente, incluyendo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios.

8. Instalación o activación del servicio: Incumplimiento de la empresa operadora en la instalación o activación del servicio que hubiere sido solicitado.

9. Baja o desactivación del servicio: Incumplimiento de la empresa operadora en ejecutar la baja o desactivación del servicio que hubiere sido solicitado.

10. Traslado del servicio: Incumplimiento de la empresa operadora en efectuar el traslado del servicio en la fecha en la que se hubiere comprometido, o cuando frente a una solicitud de traslado, el usuario no hubiere recibido respuesta o no se encontrase conforme con la misma.

11. Tarjetas de pago físicas o virtuales: Problemas en el acceso al servicio mediante sistemas de tarjetas de pago, o en la prestación del servicio activado mediante sistemas de tarjetas de pago, tales como, descuentos indebidos de los saldos o del crédito.

12. Contratación no solicitada: Imputación por la contratación de un servicio público de telecomunicaciones u obligaciones de pago por la prestación del mismo, sin que el usuario haya solicitado o expresado su consentimiento para dicha contratación.

13. Incumplimiento de condiciones contractuales: Incumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato vinculadas a la prestación del servicio público de telecomunicaciones, o cuando aplique condiciones distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones tarifarias conforme a lo establecido en la normativa vigente o se trate de modificaciones contractuales más beneficiosas aprobadas por el OSIPTEL.

14. Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

15. Cualquier materia relacionada directamente con la prestación del servicio público de telecomunicaciones contratado.

16. Otras materias que señale el Consejo Directivo del OSIPTEL.

Artículo 29.- Formación del expediente

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

1. Los documentos que integren el expediente serán compaginados siguiendo el orden regular y correlativo de las actuaciones.

2. Los documentos que integren el expediente deberán encontrarse unidos físicamente en una carpeta, fólder u otro elemento similar, de forma que se preserve su unidad y permita, al mismo tiempo, la incorporación manual de nuevas páginas.

3. Las empresas operadoras que hagan uso de archivos conservados mediante microformas o medios informáticos para el archivo y tramitación de expedientes, de conformidad con la normativa de la materia, se encontrarán exceptuadas del cumplimiento de lo establecido en el numeral anterior, salvo para efectos de su elevación al TRASU, cuando corresponda.

4. El expediente no podrá exceder de doscientos (200) folios, el exceso dará lugar a la formación de un nuevo cuaderno que pertenecerá al mismo expediente. Si este límite obligara a dividir escritos o documentos que constituyan un solo texto, entonces se mantendrá su unidad.

5. Todas las páginas que conforman el expediente deberán ser debidamente numeradas en cada folio, manteniéndose así durante su tramitación. Los expedientes que se incorporan o acumulan a otros no continúan su foliatura, dejándose constancia de su agregación y de su cantidad de fojas.

6. La empresa operadora asignará al expediente un código o número único de reclamo, el mismo que se mantendrá durante el transcurso del procedimiento administrativo en primera instancia.

7. El expediente contendrá, entre otros, la siguiente documentación legible y ordenada en forma correlativa:

a. Carátula del expediente, que deberá consignar como mínimo datos generales para su correcta identificación, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 del presente Reglamento.

b. Documentos en los que conste el pedido del usuario, si el reclamo 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 50 del presente Reglamento.

c. Copias de los recibos correspondientes al período objeto del reclamo, tratándose de reclamos por facturación. En los casos que la empresa operadora no efectúe directamente la facturación y recaudación de sus servicios, deberá adjuntar el detalle de llamadas efectuadas o, en su defecto, de los servicios prestados.

d. Actas, informes y documentos de toda índole producidos por la empresa operadora para resolver el reclamo en primera instancia.

e. Resolución de primera instancia de la empresa operadora, con su respectivo cargo de notificación.

f. Recurso de apelación o queja presentada por el usuario.

g. Documentos de toda índole presentados por el usuario.

8. El TRASU podrá presumir 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 a los que se refiere el presente Reglamento dejará en suspenso la ejecución de los actos reclamados, de los que se deriven de éstos, o de las resoluciones recurridas; los que quedarán supeditados a lo resuelto mediante resolución firme o que hubiere causado estado.

En estos casos, la empresa operadora no podrá 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 podrá suspender la prestación del servicio 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 del presente Reglamento, o;
5. El reclamo hubiere sido presentado con motivo del corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios o por el uso indebido del mismo, en virtud a 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 serán declarados inadmisibles; otorgándose al usuario un plazo no menor de tres (3) días hábiles, a fin de que subsane el error o defecto o acredite el cumplimiento de la omisión. Mientras esté pendiente la subsanación, no procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo.

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

Artículo 32.- Improcedencia del reclamo, recurso o queja

Los reclamos serán declarados improcedentes cuando:

1. Hubieren sido presentados excediendo los plazos establecidos.
2. El objeto del reclamo no se encuentre contemplado dentro de las materias de competencia del OSIPTEL.

3. Exista un procedimiento en trámite sobre el objeto del reclamo o se hubiere emitido una resolución firme o que hubiere causado estado en un anterior procedimiento.

Los recursos serán declarados improcedentes cuando:

1. Hubieren sido presentados excediendo los plazos establecidos.
2. No se hubiere agotado la vía previa ante la empresa operadora.

3. Exista un procedimiento en trámite sobre el objeto del reclamo o se hubiere emitido una resolución firme o que hubiese causado estado en un anterior procedimiento.

Las quejas serán declaradas improcedentes cuando:

1. Hubieren sido 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. Exista un procedimiento en trámite sobre el objeto de queja o si el procedimiento hubiere concluido.

3. No se refiera a un procedimiento de reclamo o no esté comprendida en los supuestos del artículo 70 del presente Reglamento.

Artículo 33.- Motivación de las resoluciones

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

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.

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, será declarado a favor del usuario por el TRASU. Lo dispuesto en este párrafo no será 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

Será de aplicación el silencio administrativo positivo cuando habiendo transcurrido el plazo establecido en los artículos 36 y 54, la empresa operadora no hubiera emitido y/o notificado la resolución de primera instancia o no hubiere emitido pronunciamiento por algún extremo del reclamo.

Lo dispuesto en el párrafo anterior será de aplicación siempre que el reclamo haya sido interpuesto sin contravenir las disposiciones del presente Reglamento.

Artículo 35.- Infracción de plazos

El reclamo será declarado a favor del usuario por infracción de plazos, si transcurrido el plazo establecido en el artículo 54, la empresa operadora no hubiere emitido la resolución de primera instancia resolviendo el reclamo.

Lo dispuesto en el párrafo anterior será de aplicación siempre que el reclamo haya sido interpuesto sin contravenir las disposiciones del 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 que el usuario no haya indicado domicilio, o que éste sea inexistente, la notificación se realizará en el domicilio donde se remiten los recibos por el servicio que se reclama; o, en su defecto, en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad o Registro Único de Contribuyente, según corresponda.

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

De no haber sido posible la realización de la notificación durante la primera visita, la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, deberán 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 indicará el número telefónico al cual el usuario se podrá comunicar para coordinar la entrega y/o recojo de la notificación, a elección del usuario.

La obligación de las empresas operadoras y del TRASU de realizar una segunda visita para notificar la resolución o el documento correspondiente, sólo será aplicable para centros poblados urbanos. Para ello, se tendrá en consideración el listado de centros poblados urbanos y rurales del OSIPTEL.

Artículo 37.- 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 38.- Notificación bajo puerta

En los centros poblados rurales, considerados como tales en el listado de centros poblados urbanos y rurales del OSIPTEL, si no fuera posible realizar la notificación personal durante una primera visita, procederá que la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, y dentro del plazo máximo establecido en el artículo 36, dejen la resolución o el documento a notificar debajo de la puerta del lugar donde se debe realizar la notificación.

En los centros poblados urbanos, considerados como tales en el listado de centros poblados urbanos y rurales del OSIPTEL, si durante una segunda visita tampoco fuera posible realizar la notificación personal, procederá que la empresa operadora o el TRASU, según corresponda, y dentro del plazo máximo establecido en el artículo 36, 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 dejará constancia de este hecho en un acta de notificación. Dicha acta deberá consignar la fecha y hora de su realización, así como las características de la fachada del inmueble que permitan razonablemente identificar el lugar donde se realizó la notificación.

Adicionalmente, según la disponibilidad de la información, el notificador deberá consignar el número del suministro eléctrico, los números de fachada con los que se encuentran signados los inmuebles colindantes o el inmueble ubicado al frente, y el número de registro del poste eléctrico más cercano al inmueble a notificar.

En estos casos, el notificador deberá indicar su nombre y apellidos, el número de su documento legal de identificación y su firma.

Artículo 39.- Notificación por correo electrónico

El usuario podrá autorizar, a través de las modalidades previstas para la presentación de reclamos indicadas en el artículo 50, que la notificación de los actos administrativos que se emitan en el procedimiento administrativo asociado a su reclamo se realice a través de medios electrónicos a la dirección válida de correo electrónico que él indique. En estos casos, la empresa operadora deberá contar con una constancia de la aceptación expresa del usuario acerca de esta modalidad de notificación.

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

La notificación electrónica deberá contener los requisitos establecidos en el artículo 24 de la Ley N° 27444 y el acto administrativo a notificar podrá incluirse en archivo adjunto en formato PDF.

La notificación electrónica surtirá efectos el día que conste haber sido recibida. La constancia de recepción es el acuse de recibo que deberá archivarse en el expediente en el que se ha emitido el acto administrativo notificado. Si transcurrido un (1) día hábil desde el envío de la notificación electrónica, la empresa operadora o el TRASU no hubieren recibido el acuse de recibo correspondiente, deberán proceder a realizar la notificación personal, la cual deberá efectuarse dentro del plazo máximo establecido en el artículo 36.

Las notificaciones electrónicas a cargo de las empresas operadoras o del TRASU, deberán realizarse en día hábil y dentro del horario de 8:00 a 18:00 horas. Si la notificación se realiza más allá de las 18:00 horas, se entenderá efectuada el día hábil siguiente.

Artículo 40.- Información en la notificación por correo electrónico

En la presentación de los reclamos, la empresa operadora deberá 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 41.- Acumulación de pretensiones y/o procedimientos

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

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

Artículo 42.- Conservación de expedientes

Las empresas operadoras y el TRASU deberán 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 deberán 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 43.- 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, deberán presentar por escrito el documento donde conste la transacción, en cuyo caso el TRASU pondrá fin al procedimiento administrativo.

Asimismo, los usuarios pueden conciliar con la empresa operadora sobre el objeto de reclamo con anterioridad e incluso iniciado el procedimiento de reclamo.

Los representantes del OSIPTEL autorizados para tal efecto 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 podrá fijar día y hora para la realización de una audiencia conciliatoria entre las partes. El acuerdo conciliatorio deberá estar contenido en un acta debidamente suscrita por todos los intervinientes y dejará constancia de los acuerdos adoptados, así como la forma y plazo para su cumplimiento. De no llegarse a un acuerdo, se dejará constancia de ello.

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 44.- 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 45.- Desistimiento

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

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

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

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

TITULO VIII

PROCEDIMIENTO ANTE LA PRIMERA INSTANCIA

Artículo 46.- Reclamos por avería

Sólo en los casos de reclamos por calidad del servicio en los que debido a la naturaleza de la avería se requiera el desplazamiento de personal técnico de la empresa operadora al domicilio del

usuario, el usuario presentará un reclamo por avería ante la empresa operadora. Dicho reclamo por avería podrá ser presentado por el usuario a través de cualquiera de las formas establecidas en el artículo 50.

Las empresas operadoras están obligadas a proporcionar a cada usuario que realiza un reclamo por avería, al momento de presentación del reclamo por avería y cuando el usuario lo solicite, un número o código correlativo de identificación.

Artículo 47.- Plazo para la atención de reclamos por avería

En centros poblados urbanos, las empresas operadoras deberán atender el reclamo por avería efectuado por el usuario en un plazo máximo de un (1) día calendario. En centros poblados rurales, las empresas operadoras deberán atender el reclamo por avería efectuado por el usuario en un plazo máximo de dos (2) días calendario. Para ello, se tendrá en consideración el listado de centros poblados urbanos y rurales del OSIPTEL.

La solución favorable al usuario del reclamo por avería será acreditada por la empresa operadora a través de la constancia de reparación o mediante otro mecanismo que demuestre la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada.

La empresa operadora que no cuente con la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada o que no solucione el reclamo por avería en el plazo establecido en el primer párrafo, generará automáticamente un reclamo en primera instancia, el cual tendrá el mismo número o código correlativo de identificación del asignado al momento del reclamo inicial por avería.

A partir de la generación automática del reclamo al que se refiere el párrafo anterior, la empresa operadora estará obligada a la formación del expediente correspondiente, conforme a las reglas establecidas en el artículo 29.

Artículo 48.- Ampliación del plazo para la atención de reclamos por avería

En los reclamos por avería el plazo para atender el reclamo podrá extenderse por un (1) día calendario adicional, siempre que el usuario no se hubiere encontrado durante la visita realizada por la empresa operadora; y, debido a ello, no se hubiere resuelto el problema del servicio.

En la referida visita, la empresa operadora deberá dejar un aviso indicando la fecha y hora en la que se realizó, así como la fecha y hora en la que se realizará la nueva visita. Adicionalmente, indicará un número telefónico al cual el usuario podrá comunicarse para coordinar la nueva visita. La mencionada constancia deberá adjuntarse al expediente correspondiente, de ser el caso.

Artículo 49.- Requisitos para la presentación de reclamos

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

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, conforme a lo dispuesto en los artículos 26 y 27.

3. Número o código del servicio o del contrato de abonado.

4. Motivo del reclamo y solicitud concreta.

5. Firma del usuario o del representante, cuando corresponda.

6. En los reclamos por facturación, el usuario deberá indicar la fecha o mes de emisión o vencimiento del recibo que cuestiona, o el número del recibo objeto de reclamo.

Las empresas operadoras se encuentran obligadas 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 aplicará lo establecido en el artículo 31 del presente Reglamento.

Artículo 50.- Formas de presentación del reclamo

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

1. Telefónica o personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo.

En los casos de reclamos telefónicos, en la misma comunicación, las empresas operadoras deberán proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del reclamo. En los casos de reclamos presentados personalmente, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, deberá ser entregada al usuario.

En los casos de reclamos, recursos o quejas, realizados vía telefónica, las empresas operadoras deberán incluir en el expediente administrativo, la grabación de audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario. Esta obligación no resulta aplicable a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional.

2. Por escrito: El usuario deberá 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 deberá consignar: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación del reclamo.

El usuario podrá 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 podrá restringir o limitar la presentación escrita de un reclamo, recurso o queja, por parte de una tercera persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito.

3. Por página web de Internet: Las empresas operadoras que dispongan de una página web de Internet, deberán incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus reclamos.

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

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

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

Artículo 51.- Plazo de presentación del reclamo

El usuario podrá presentar su reclamo ante la empresa operadora en los siguientes plazos, según el objeto de reclamo:

1. Facturación: Hasta dos (2) años después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado.

2. 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.

3. 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.

Sin perjuicio de lo indicado, las empresas operadoras tienen la facultad de establecer un plazo mayor al dispuesto en el presente artículo, para presentar reclamos.

Artículo 52.- 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 del mismo.

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 deberá contar con el poder especial del abonado.

Artículo 53.- Actuación de medios probatorios

El órgano competente de primera instancia iniciará la investigación del reclamo, disponiendo de oficio la actuación de los medios probatorios aprobados por el TRASU u otros que resulten pertinentes para sustentar su decisión. Asimismo, deberán 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 deberán ser anexados al expediente, a fin de que se encuentren a disposición del usuario en cualquier estado del procedimiento.

De ser el caso, las empresas operadoras podrán 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 pueda contener dicho medio probatorio recaerá igualmente sobre la empresa que solicita la información.

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

Artículo 54.- Plazos de resolución de los reclamos

Los reclamos presentados por los usuarios ante la empresa operadora serán 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, 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 la empresa operadora, en reclamos por:

a. Facturación cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 % de la Unidad Impositiva Tributaria.

b. Tarjetas de pago.

c. Instalación o activación del servicio.

d. 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 aplicará el plazo que haya sido señalado en las mismas, en caso contrario, se regirán por el plazo mayor que establece el presente Reglamento.

Artículo 55.- Resolución de primera instancia

La resolución que emita la empresa operadora deberá 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. Plazo que asiste al usuario para interponer el recurso de apelación.
8. Firma del funcionario designado por la empresa operadora.

Artículo 56.- Cumplimiento de actos o decisiones de la empresa operadora

Las empresas operadoras están obligadas a cumplir con el acto y/o decisión que acoge la pretensión del usuario o abonado, o con la que resuelve en todo o en parte el reclamo presentado, su incumplimiento será sancionado conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.

Artículo 57.- 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 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.

TITULO IX

PROCEDIMIENTO ANTE LA SEGUNDA INSTANCIA

CAPITULO I

RECURSO DE APELACIÓN

Artículo 58.- 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 podrá interponer recurso de apelación ante la empresa operadora.

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. 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 59.- Requisitos para la presentación del recurso de apelación

El recurso de apelación interpuesto por el usuario deberá 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, 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 recurso; y,

6. Fecha y firma del usuario o del representante, de ser el caso.

Artículo 60.- Forma de presentación del recurso de apelación

El recurso de apelación podrá ser interpuesto por el usuario a través de los siguientes medios:

1. Telefónica o personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo.

En los casos de recursos de apelación realizados vía telefónica, en la misma comunicación, las empresas operadoras deberán proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del recurso. En los casos de recursos de apelación presentados personalmente, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, deberá ser entregada al usuario.

2. Por escrito: El usuario deberá 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 deberá 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 podrá presentar su recurso de apelación por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación de dicho recurso.

3. Por página web de Internet: Las empresas operadoras que dispongan de una página web de Internet, deberán incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de sus recursos de apelación.

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

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

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

Artículo 61.- Remisión del recurso de apelación al TRASU

Presentado el recurso de apelación, la empresa operadora cuenta con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, para elevarlo al TRASU conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 77.

Para tal efecto, la empresa operadora deberá adjuntar un informe que describa en términos precisos y conforme a los formatos aprobados por el TRASU, lo siguiente:

1. Motivo del reclamo.
2. Información sobre los reclamos y las pruebas actuadas según la materia del reclamo; y,
3. 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 podrán ser apreciados por el TRASU como reconocimiento de verdad de los hechos alegados por el usuario.

Artículo 62.- Solución anticipada de recursos de apelación

La obligación de la empresa operadora de elevar el recurso de apelación al TRASU no será exigible cuando, dentro del plazo previsto en el artículo anterior, aquélla hubiere acogido en su integridad la pretensión del usuario contenida en su recurso de apelación, y siempre que la empresa operadora cuente con la aceptación expresa del usuario a la solución ofrecida por la empresa operadora.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, la empresa operadora deberá 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 63.- Registro de solución anticipada de recursos de apelación

Adicionalmente a lo dispuesto en el artículo anterior, las empresas operadoras deberán contar con un registro de solución anticipada de recursos de apelación. Dicho registro deberá mantenerse permanentemente actualizado y encontrarse a disposición del OSIPTEL para su supervisión, cuando lo considere pertinente.

El registro de solución anticipada de recursos de apelación deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Código o número asignado por la empresa operadora para la solución otorgada.
2. Nombre y apellidos completos del usuario.
3. Número del documento legal de identificación del usuario (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes). El recurso formulado por representante deberá consignar, adicionalmente, los datos de éste.
4. Número o código del servicio o del contrato de abonado.
5. Motivo del recurso.

6. Resultado del tratamiento otorgado al recurso presentado por el usuario, con un nivel de detalle suficiente que permita entender las acciones adoptadas por la empresa operadora y la fecha en que se comunica al usuario dicho resultado.

Las empresas operadoras podrán contar con un solo registro que contenga el registro de solución anticipada de reclamos y el de solución anticipada de recursos de apelación, según corresponda.

Artículo 64.- Cumplimiento de la solución anticipada de recursos de apelación

Las empresas operadoras están obligadas a cumplir con la solución anticipada aceptada por el usuario con anterioridad a la elevación del recurso de apelación.

A solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU evaluará el cumplimiento de la solución anticipada aceptada por el usuario con anterioridad a la elevación del recurso de apelación.

Realizada la evaluación, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU elaborará un Informe con los resultados de la misma. De verificar el incumplimiento de la solución anticipada dará inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.

Artículo 65.- 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 podrá solicitar a otros órganos públicos o privados los informes, dictámenes, opiniones u otros que considere pertinentes.

En dichos supuestos, el plazo para resolver quedará 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 será trasladado al usuario.

Artículo 66.- Plazo de resolución

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.

Para las materias de reclamo que hayan sido previstas en otras normas, se aplicará el plazo que haya sido señalado en las mismas, en caso contrario, se regirán por el plazo mayor que establece el presente Reglamento.

Artículo 67.- Silencio administrativo negativo

El usuario podrá 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 66, dicho órgano no hubiere emitido y notificado la resolución que resuelve el recurso de apelación presentado.

Artículo 68.- Incumplimiento en la elevación de los recursos de apelación

El usuario podrá presentar al TRASU una comunicación escrita, adjuntando copia de la resolución impugnada y de la constancia de presentación del recurso de apelación (para recursos personales, por escrito o vía página web) o la fecha de su presentación (para recursos telefónicos), así como la documentación sustentatoria que estime pertinente; en el supuesto que, transcurrido el plazo establecido en el artículo 61, la empresa operadora no hubiera cumplido con elevar a dicho órgano el recurso de apelación.

En estos casos, el TRASU podrá presumir que la empresa operadora ha reconsiderado su decisión y reconocido el sustento del reclamo del usuario, declarando a favor del usuario el reclamo presentado. Lo señalado en este párrafo no será aplicable cuando el reclamo o el recurso hayan sido interpuestos contraviniendo lo dispuesto en el presente Reglamento.

Artículo 69.- Comunicaciones dirigidas al TRASU

Toda comunicación dirigida al TRASU deberá realizarse por escrito y encontrarse referida a un procedimiento de reclamo en trámite ante dicho Tribunal. De ser el caso, las partes deberán 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 ya hubieren concluido.

CAPITULO II

QUEJA

Artículo 70.- Objeto de la queja

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, salvo que se proceda conforme al artículo 30.
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.

Artículo 71.- Plazo para la presentación de la queja

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 reclamos.

Artículo 72.- Requisitos para la presentación de la queja

La queja deberá 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, 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 transgresión cometida por la empresa operadora 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.

Artículo 73.- Formas de presentación de la queja

La queja podrá ser presentada a través de los siguientes medios:

1. Telefónica o personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo.

En los casos de quejas realizadas vía telefónica, en la misma comunicación, las empresas operadoras deberán proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación de la

queja. En los casos de quejas presentadas personalmente, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, deberá ser entregada al usuario.

2. Por escrito: El usuario deberá 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 deberá consignar: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que la recibió, el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación de la queja.

El usuario podrá presentar su queja por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación de una queja.

3. Por página web de Internet: Las empresas operadoras que dispongan de una página web de Internet, deberán incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios, durante las veinticuatro (24) horas del día, la presentación de quejas.

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

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

En todos los casos, al momento de la presentación de la queja, la empresa operadora deberá informar al usuario sobre el plazo para elevar al TRASU el expediente y el plazo máximo del TRASU para resolver la queja.

Artículo 74.- Remisión de la queja al TRASU

El TRASU será 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 deberá elevarla al TRASU en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación, conjuntamente con sus descargos y el expediente correspondiente, organizado formalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 77.

Artículo 75.- 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.

Artículo 76.- Incumplimiento de la empresa operadora en elevar la queja

Si la empresa operadora no cumpliera con elevar al TRASU la queja presentada en el plazo establecido en el artículo 74, el usuario podrá presentar al TRASU una comunicación escrita, debiendo indicar lo siguiente:

1. Número o código de identificación de la queja realizada ante la empresa operadora, de haber sido realizada personal o telefónicamente; o,

2. Copia del cargo o constancia de recepción de la queja ante la empresa operadora, de haber sido presentada por escrito, personalmente o vía página web.

Adicionalmente a la comunicación prevista en el párrafo anterior, el usuario podrá presentar la documentación sustentatoria que estime pertinente.

Presentada por el usuario la comunicación a la que se refiere el primer párrafo, el TRASU podrá, solicitar a las partes la información adicional que considere pertinente. En este caso, el plazo para resolver quedará suspendido hasta el vencimiento del plazo otorgado para la remisión de la información solicitada.

El TRASU resolverá 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 77.- Elevación de expedientes al TRASU

Los expedientes que contengan los recursos de apelación y las quejas deberán ser elevados al TRASU, en original o a través de los medios que la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal disponga.

Las empresas operadoras que cuenten con el expediente digital, podrán elevarlo al TRASU en dicho formato de manera alternativa al expediente físico, siempre que tenga valor legal.

Para tal efecto, las empresas operadoras deberán observar las siguientes formalidades:

1. Los descargos de la empresa operadora deberán ser incluidos y foliados dentro del expediente.

2. El expediente deberá llevar adjunta 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.
- f. Concepto materia de reclamo.

3. El expediente de reclamo deberá ser elevado organizado de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 29.

Artículo 78.- Remisión de información por mecanismos o soportes electrónicos

Adicionalmente a lo dispuesto en los artículos 61 y 77, las empresas operadoras deberán 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 79.- 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 80.- 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 81.- 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, su incumplimiento será sancionado conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.

Salvo que la normativa o el TRASU establezcan 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, las empresas operadoras deberán acreditar al TRASU acerca de su cumplimiento.

Artículo 82.- Evaluación muestral del cumplimiento de resoluciones

La Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal evaluará de oficio, con periodicidad semestral y a través de una muestra aleatoria representativa determinada por el OSIPTEL, la totalidad de

expedientes de apelación y queja que hayan sido declarados fundados durante el semestre anterior a la fecha de evaluación.

Determinada la muestra aleatoria, la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal podrá requerir a los usuarios y/o a las empresas operadoras información vinculada al cumplimiento de las resoluciones de los expedientes objeto de evaluación.

Realizada la evaluación, la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal elaborará un Informe con los resultados de la misma. De verificar el incumplimiento de una o más resoluciones consideradas en la muestra representativa, dará inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente, según el procedimiento establecido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones y/o las normas que lo modifiquen o sustituyan.

Artículo 83.- Evaluación individual del cumplimiento de resoluciones

De oficio y/o a solicitud y/o denuncia de un usuario, la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal evaluará el cumplimiento de una resolución emitida por la empresa operadora o por el TRASU.

Realizada la evaluación, la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal elaborará un Informe con los resultados de la misma. De verificar el incumplimiento de la resolución correspondiente dará inicio al procedimiento administrativo sancionador correspondiente, 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 84.- 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 sujetarán a las siguientes reglas:

1. El arrendador deberá 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 deberá 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 deberán 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 podrá 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 deberán incluirse en la facturación detallada, incluso en el caso que estos números correspondan a la serie 0-800. El arrendador deberá informar al operador de telefonía fija los números 0-800 destinados a la atención de reclamos para los fines mencionados.

2. Los reclamos serán registrados por el arrendador y se les asignará 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 del mismo. El arrendador no podrá cambiar el código de identificación de reclamo en ningún caso.

3. El arrendador deberá efectuar la verificación de la falla o del problema relacionado con la calidad del servicio y le dará 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 podrá 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, deberá informarlo al arrendatario, sin perjuicio de lo que se establece en el artículo siguiente. En tales casos, corresponderá 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 tomarán un tiempo tal que el servicio devenga en defectuoso o inútil.

Artículo 85.- Procedimiento del reclamo por calidad de arrendamiento de circuitos

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

Contra dicha Resolución cabe recurso de apelación dirigido al TRASU, el que deberá ser presentado en un plazo que no excederá de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación de la resolución correspondiente; o transcurrido igual plazo desde la fecha en la que el arrendador debió haber emitido y notificado la mencionada resolución.

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

Para resolver en última instancia administrativa, el TRASU contará 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, deberá 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 86.- Red digital de servicios integrados

El procedimiento a que hace referencia el Título X, también será 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 87.- 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 será sancionado por el OSIPTEL, de acuerdo al 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.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Para efectos del presente Reglamento se considerarán también como empresas operadoras a las empresas comercializadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

Segunda.- Los procedimientos de reclamos que se hayan iniciado con anterioridad a la vigencia del presente Reglamento se regirán, para todos sus efectos, por lo dispuesto en las Resoluciones de Consejo Directivo N° 019-98-CD-OSIPTEL, N° 015-99-CD-OSIPTEL, N° 001-2000-CD-OSIPTEL, N° 015-2002-CD-OSIPTEL, N° 044-2002-CD-OSIPTEL, N° 096-2003-CD-OSIPTEL, N° 030-2004-CD-OSIPTEL, N° 076-2005-CD-OSIPTEL y N° 114-2011-CD-OSIPTEL, así como por la Resolución de Presidencia N° 002-2001-PD-OSIPTEL.

Tercera.- Las referencias de otras normas a la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones se entenderán como referencias al presente Reglamento para la atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

Cuarta.- En todo lo no previsto por el presente Reglamento será 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 podrán 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.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- El presente Reglamento entrará en vigencia el 3 de agosto de 2015, con excepción de lo dispuesto en el artículo 11, que entrará en vigencia el 3 de mayo de 2016.

Segunda.- La información contenida en los expedientes, en formato digital y con valor legal, para acceso de los abonados y/o usuarios conforme al artículo 11, será la correspondiente a los expedientes iniciados a partir del 3 de mayo de 2016.

Tercera.- En tanto el artículo 11 del presente Reglamento entre en vigencia, el plazo para el acceso al expediente en trámite será de hasta dos (2) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la solicitud del usuario.

Cuarta.- Las disposiciones contenidas en el inciso 1 de los artículos 60 y 73 referidas a la posibilidad de presentar recursos de apelación y quejas por vía telefónica y la obligación de incluir

en el expediente administrativo la grabación del audio de reclamos, recursos o quejas a la que se refiere el inciso 1 del artículo 50 entrarán en vigencia el 3 de noviembre de 2015.

Quinta.- El plazo para la presentación de reclamos por facturación y cobro al que se refiere el artículo 51 de la presente norma será aplicable a los recibos, requerimientos y/o documentos de cobro con fecha de vencimiento, a partir de la entrada en vigencia de la presente norma.

DISPOSICIONES MODIFICATORIAS Y DEROGATORIAS

Primera.- Deróguese la [Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD-OSIPTTEL](#), Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, y sus modificatorias aprobadas mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° [015-2002-CD-OSIPTTEL](#), N° [044-2002-CD-OSIPTTEL](#), N° [096-2003-CD-OSIPTTEL](#), N° [030-2004-CD-OSIPTTEL](#), N° [076-2005-CD-OSIPTTEL](#), N° [114-2011-CD-OSIPTTEL](#) y N° [006-2012-CD-OSIPTTEL](#).

Segunda.- Deróguese la [Resolución de Consejo Directivo Resolución N° 019-98-CD-OSIPTTEL](#), Procedimiento para la Atención y Solución de Fallas y Problemas de Calidad en la Prestación del Servicio de Arrendamiento de Circuitos, y sus modificatorias aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° [001-2000-CD-OSIPTTEL](#), así como la Resolución de Presidencia N° [002-2001-PD-OSIPTTEL](#).

Tercera.- Modifíquese el [artículo 14](#) del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTTEL, conforme al siguiente texto:

□ Artículo 14.- Incumplimiento de actos o decisiones de la Empresa Operadora

Constituye infracción grave el incumplimiento por parte de la Empresa Operadora, del acto o decisión con la que acoge la pretensión del usuario o abonado, o con la que resuelve en todo o en parte el reclamo presentado□.

[Enlace Web: Anexo N° 1 \(PDF\).](#)