

Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios

Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y modificatorias.

¿QUIÉNES PUEDEN INTERPONER Y TRAMITAR RECLAMOS? (Art. 5)

El abonado titular o el usuario que en forma eventual o permanente tiene acceso al servicio. Para ello deberá presentar la respectiva documentación de sustento. Persona Natural: El usuario (debe portar recibos de pago del servicio telefónico) o el titular del servicio. Asimismo, las personas que hayan solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones. Persona Jurídica: El representante legal acreditado. Asociaciones de Usuarios: En representación de sus asociados y de las personas que les hubieran conferido poder.

¿QUÉ TIPOS DE RECLAMOS ESTABLECE LA DIRECTIVA? (Art. 18)

Se consideran problemas susceptibles de reclamo, aquellos que versen sobre las siguientes materias:

FACTURACIÓN: Cuando el titular o el usuario desconoce los montos que figuran en el recibo o comprobante de pago. No se incluye dentro de este concepto, aquellas solicitudes destinadas a cuestionar la legalidad de las tarifas aprobadas por OSIPTEL.

COBRO DEL SERVICIO: Cuando los montos cobrados corresponden a conceptos distintos a los oportunamente facturados respecto a los cuales el titular o usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para cobrarlos.

INSTALACIÓN O ACTIVACIÓN: Cuando la empresa operadora no cumple con instalar o activar el servicio o no cumple con activar o desactivar el(los) servicio(s) suplementario(s) solicitado(s).

TRASLADO DEL SERVICIO: Cuando la empresa operadora no cumple con trasladar el servicio en la fecha comprometida, no da respuesta a la solicitud de traslado del servicio o el titular o usuario no se encontrase conforme con la respuesta de la empresa operadora.

SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO: Cuando el servicio sufre de suspensión injustificada o es cortado sin tener en cuenta el procedimiento establecido en la normativa administrativa vigente.

CALIDAD E IDONEIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCLUYENDO VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN: Cuando se presentan problemas derivados al funcionamiento de la red, comunicación imperceptible, ruido, interferencia en la línea, imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente (aplicable para empresas prestadoras del servicio de telefonía fija o móvil) o por incumplimiento de la empresa en informarte verazmente sobre el servicio o sobre el estado de los reportes y reclamos que hubieras formulado.

FALTA DE ENTREGA DEL RECIBO O COPIA DEL RECIBO: Cuando la empresa no cumple con la entrega del recibo o copia del mismo, la cual fue solicitada por el abonado o usuario.

NO EFECTUAR DEVOLUCIONES: Cuando la empresa no ejecuta devoluciones ordenadas por el Consejo Directivo o por la Gerencia General de OSIPTEL a favor de los usuarios.

TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES: Reclamos por problemas con las tarjetas tales como habilitación del servicio, crédito que otorga, etc.

NEGATIVA A CONTRATAR con el solicitante del servicio.

NEGATIVA EN ACEPTAR LA MIGRACIÓN o cuando la migración no se realice dentro del plazo establecido (aplicable para empresas prestadoras del servicio de telefonía fija).

NEGATIVA A ACEPTAR LA SOLICITUD DE LOCUCIÓN por cambio de número telefónico o de número de abonado por cambio de empresa operadora, o cuando siendo aceptada no se implementa la locución solicitada.

Otros que determine el Consejo Directivo de OSIPTEL.

FORMAS DE PRESENTACIÓN (Art. 29)

Por Teléfono: Al 7058703 / 7058704.

Personalmente: En la Av. Manuel Olgún 395 - Surco. Telef. : 705-5700

¿QUÉ ES UN REPORTE? (Art. 32)

Es la primera comunicación efectuada por los clientes manifestando a la empresa operadora problemas relacionados con la calidad del servicio, la entrega del recibo o la entrega oportuna, o con la entrega de la facturación detallada solicitada o de problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago. Si reportado el mismo, no lo solucionará en el curso de (4) días calendario, el usuario podrá interponer reclamo en primera instancia ante la dependencia designada por la compañía en su correspondiente procedimiento interno.

REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS (Art. 31)

•Nombre y número de documento de identidad del reclamante. En

caso que el reclamo fuese interpuesto por representante, deberá consignarse, los datos de éste y adjuntarse el documento que acredite su representación.

•Número de servicio, número de inscripción o del contrato de abonado.

•Indicación del concepto reclamado.

•Firma, en los casos que se presente personalmente o por escrito.

•En los casos de usuarios, no titulares del servicio, el último recibo de pago que haya recibido.

•En los casos de reclamos por facturación, el titular o el usuario deberán indicar además, el número de recibo o la fecha de vencimiento o fecha de emisión del recibo en el que el concepto reclamado ha sido consignado o adjuntar copia del recibo objeto del reclamo.

¿CUÁNTO TIEMPO TENGO PARA RECLAMAR? (Art. 30)

•**Por Facturación;** Hasta 2 (dos) meses después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado. En caso de reclamos por servicios adicionales o suplementarios, el reclamo incluirá los montos facturados incluso en recibos anteriores.

•**Por Cobro de Servicio;** Hasta 2 (dos) meses después de cobrado el concepto que se reclama o de notificado el documento donde se pretende el cobro de los montos supuestamente adeudados.

•**Por Calidad e idoneidad en la prestación del servicio;** veracidad en la información o falta de entrega del recibo o copia del recibo; **En tanto subsista el hecho** que da origen al reclamo, luego de cumplir con efectuar el reporte previo.

•**Reclamo por tarjetas;** Dos meses contados a partir del día siguiente en que se agotó el consumo de la tarjeta o en tanto no pueda habilitarse el servicio para el cual se adquirió la tarjeta de pago materia de reclamo, luego de cumplir con efectuar el reporte previo.

•**En los demás casos;** en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo.

¿QUÉ SUCEDE SI MI RECLAMO NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS? (Art. 22)

Se le dará un plazo de 3 días útiles para presentar la documentación que falta, caso contrario se archivará el reclamo.

¿EN CUÁNTO TIEMPO SE RESOLVERÁ EL RECLAMO? (Art. 38)

•**Reclamos por facturación,** instalación activación, traslado, suspensión o corte, negativa a contratar, negativa a efectuar la migración y negativa a aceptar la locución por cambio de número: Dentro de los 30 (treinta) días útiles contados desde el día siguiente al de su interposición.

•**Reclamos por tarjetas;** dentro de los 15 (quince) días útiles siguientes contados desde el día siguiente de su presentación en la empresa operadora.

•**Reclamos por calidad;** falta de entrega del recibo o de la copia solicitada: Dentro de los 3 (tres) días útiles contados desde el día siguiente al de su interposición.

El reclamante recibirá respuesta por escrito en su domicilio dentro de los 10 (diez) días útiles siguientes a la fecha de resolución.

SI NO ESTOY DE ACUERDO CON LO RESUELTO POR LA PRIMERA INSTANCIA, ¿QUÉ PUEDO HACER? (Art. 35)

Contra la resolución en primera instancia, el reclamante puede optar por interponer un recurso de Reconsideración (siempre que la sustente con una nueva prueba o solicite su actuación) o presentar un recurso de Apelación.

¿CUÁL ES EL PLAZO PARA INTERPONER RECURSO DE RECONSIDERACIÓN O APELACIÓN? (Art. 36,40,42)

El reclamante podrá interponer recurso de Reconsideración o Apelación dentro de un plazo de 15 (quince) días útiles a partir de la fecha en que fue notificada la Resolución de primera instancia. Presentado el recurso de Apelación, la compañía tendrá un plazo de 10 (diez) días útiles para elevarlo al TRASU (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL).

¿QUIÉN Y EN QUÉ PLAZOS SE RESUELVEN LAS RECONSIDERACIONES O APELACIONES? (Art. 38,42)

Reconsideración: Estos recursos son resueltos por la empresa operadora.

Para los casos de reclamos de calidad, el plazo es de 3 (tres) días útiles.

Para los casos de reclamos por tarjetas, el plazo es de 15 (quince) días útiles. En los demás casos, dentro de 30 (treinta) días útiles a partir de la fecha de su interposición en la empresa operadora.

Apelación es resuelta por el TRASU. Para los casos de reclamos por tarjetas y reclamos de calidad, el plazo es de 15 (quince) días útiles.

En los demás casos, dentro de 30 (treinta) días útiles contados desde el día siguiente a partir de la fecha de recepción por el TRASU.

El resultado de los recursos le será comunicado por el TRASU de manera escrita al reclamante, dentro de los 10 días útiles siguientes a la fecha de resolución.

¿EN QUÉ CASOS SE PRESENTAN QUEJAS? (Art. 38)

En cualquier estado del procedimiento de reclamo, el reclamante podrá interponer el recurso de QUEJA ante los defectos de tramitación que supongan paralización o infracción de los plazos establecidos, ante cualquier trasgresión normativa que se produzca, durante el procedimiento o por no haberse ejecutado lo dispuesto mediante una resolución que haya quedado establecida. También pueden presentarse QUEJAS solicitando la

aplicación del silencio administrativo.

¿QUIÉN Y EN QUE PLAZOS SE RESUELVE EL RECURSO DE QUEJA? (Art. 50)

El recurso de queja debe ser presentado a la compañía, quien tendrá un plazo de 7 días útiles para elevarlo al TRASU.

CONSIDERACIONES:

- No es obligatorio el pago del monto reclamado. Sin embargo, el abonado deberá cancelar aquel monto que no sea objeto del reclamo.
- En todo reclamo se debe hacer mención de la materia del reclamo, el monto y el recibo sobre el cual se está reclamando.
- El trámite de reclamo es gratuito y no se necesita la representación de un abogado.