

PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS DE USUARIOS
Resolución de Consejo Directivo N°015-99-CD/OSIPTEL y modificatorias

¿Quiénes pueden presentar y tramitar un reclamo?

El abonado titular o usuario del servicio, debiendo presentar la respectiva documentación de sustento.

Persona Natural: el usuario (debe portar recibo de pago del servicio telefónico) o el titular del servicio.

Persona Jurídica: el representante legal acreditado.

Tipo de reclamos

Pueden presentar reclamos por los siguientes conceptos:

- Facturación: cuando desconocen los montos que figuran en el recibo o comprobante de pago
- Cobro del servicio: cuando los montos cobrados corresponden a conceptos distintos a los oportunamente facturados, y respecto de los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora de cobrarlos.
- Instalación o activación del servicio: si la empresa operadora incumple con la instalación o activación del servicio dentro de los plazos establecidos.
- Traslado del servicio: cuando la empresa operadora no cumple con efectuar el traslado del servicio en la fecha comprometida o cuando frente a una solicitud de traslado, no hubiere respuesta o no se encontrase conforme con la misma.
- Suspensión o corte del servicio: cuando el usuario considere que ha sufrido una suspensión injustificada o que su servicio ha sido cortado sin observar el procedimiento establecido en la normativa administrativa vigente.
- Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo veracidad de la información brindada al usuario: cuando se presentan problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red, tales como:
 - Comunicación imperceptible
 - Ruido e interferencia en la línea
 - Imposibilidad de hacerse escuchar
 - Servicio intermitente
 - Incumplimiento de la empresa en informarte verazmente sobre el servicio o sobre el estado de los reportes y reclamos que hubieras presentado
- Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario
- Incumplimiento por parte de la empresa en efectuar las devoluciones ordenadas por el Consejo Directivo o por la Gerencia General de OSIPTEL a favor de los usuarios.
- Tarjetas de pago físicas o virtuales: problemas derivados de la prestación del servicio mediante tarjetas de pago, tales como habilitación del servicio, crédito que otorga, entre otros.
- Negativa de la empresa a contratar con el solicitante del servicio
- Negativa de la empresa operadora de servicio de telefonía fija a aceptar la migración o cuando no se realice dentro del plazo establecido.

Lugar donde puede presentar su reclamo

De forma presencial:

En Avenida Camino Real 120 Piso 5, distrito de San Isidro

Por escrito:

En Avenida Camino Real 120 Piso 5, distrito de San Isidro

Por Teléfono Línea Gratuita

A nivel nacional: 0-800-1-9595

Formas de presentación

Reclamo: personalmente, telefónicamente o por escrito en el correspondiente formulario de reclamo

Recurso de Reconsideración, Apelación o Queja: se presenta ante la empresa operadora. Sólo se presenta por escrito en los correspondientes formularios de presentación.

Requisitos para la presentación del reclamo

- Indicar 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.

Plazo de presentación del reclamo

- En el caso de reclamos por facturación, hasta dos (02) meses después de la fecha de vencimiento del recibo.
- En el caso de reclamo por cobro del servicio, hasta dos meses (02) después de cobrado el concepto
- En el caso de reclamos por problemas de calidad e idoneidad o por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo y si previamente se realizó un reporte sobre el hecho materia de reclamo.
- En los demás casos; en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo.

Órgano de Resolución

La empresa operadora, como primera instancia administrativa es la competente para resolver los reclamos de los usuarios.

Plazo para resolver el reclamo

- 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 calidad; falta de entrega del recibo o de la copia solicitada: Dentro de los **03 (tres) días útiles** contados desde el día siguiente al de su interposición.

Plazo para presentar el Recurso de reconsideración

El reclamante podrá interponer recurso de reconsideración dentro de un plazo de **15 (quince) días útiles** a partir de la fecha en que fue notificada la Resolución de primera instancia.

Quién lo resuelve?

Estos recursos son resueltos por la empresa operadora.

Plazo para resolver el Recurso de Reconsideración

- Para los casos de reclamos de calidad, el plazo es de **03 (tres) días útiles**.
- En los demás casos, dentro de **30 (treinta) días útiles** a partir de la fecha de su interposición en la empresa operadora.

Recurso de Apelación

El reclamante podrá interponer recurso de 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, SITEL tendrá un plazo de **10 (diez) días útiles** para elevarlo al TRASU (Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL).

Plazo para resolver el Recurso de Apelación

- Para los casos de 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.

Quién lo resuelve?

El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL (TRASU).

Recurso de Queja

En cualquier estado del procedimiento de reclamo, el reclamante podrá interponer el recurso de Queja por:

- defectos de tramitación que supongan paralización o infracción de plazos establecidos
- ante cualquier otra trasgresión normativa durante la tramitación del reclamo
- por no ejecutar lo dispuesto mediante resolución que hubiere quedado firme. En estos casos el usuario reclamante deberá adjuntar copia de la referida resolución.

También pueden presentarse Quejas solicitando la aplicación del silencio administrativo positivo

Plazo para resolver el Recurso de Queja y encargado de resolverlo

El recurso de Queja debe ser presentado a SITEL quien tendrá un plazo de **7 (siete) días útiles** para elevarlo al TRASU.

El TRASU resuelve el recurso de Queja, dentro de 13 (trece) días útiles contados desde el día siguiente a partir de la fecha de recepción por el TRASU.

Medios Probatorios

La empresa ha establecido como medios probatorios los siguientes:

- Por facturación del servicio de Internet:
 - Recibo correspondiente al período reclamado.
 - Formato de inspección técnica, indicando conformidad de facilidades de planta externa del servicio.
 - Récord histórico de averías y mantenimiento preventivo.
 - Récord histórico de estado de cuenta (fechas, pagos y deudas).
 - Corte de servicio en el período y durante la tramitación del reclamo (fechas, motivo).
 - Récord histórico de reclamos del usuario por el servicio
 - Información complementaria de la empresa operadora sobre el reclamo.
- Por calidad:
 - Formato de inspección técnica, indicando conformidad de facilidades de planta externa del servicio.
 - Informe de gestiones realizadas para mejorar la calidad.
 - Informes sobre la calidad del servicio/recomendaciones.
 - Récord histórico de averías y mantenimiento preventivo.
 - Récord histórico de reclamos del usuario por el servicio.
- Por activación:
 - Fecha de solicitud de servicio.
 - Informe de gestiones realizadas para la activación del servicio.
 - Fecha de activación del servicio.
 - Fecha de conformidad de activación del servicio.